



# Usługi biznesowe w Lublinie





Raport przygotowany dla Miasta Lublina  
przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL)

we współpracy z JLL i Randstad



Koordynator projektu:

Janusz Górecki, Head of Research, ABSL

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

Obsługa Inwestorów:

Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów

Urząd Miasta Lublin

+48 81 466 25 00

[www.invest-in-lublin.com](http://www.invest-in-lublin.com)

Projekt graficzny i skład:

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

© ABSL 2017

Wszystkie prawa autorskie do niniejszego utworu należą do ABSL. Z wyłączeniem wyjątków przewidzianych prawem, korzystanie lub rozporządzanie utworem, w tym używanie, udostępnianie, odsprzedaż, przetwarzanie, kopiowanie, dokonywanie adaptacji, modyfikowanie niniejszego utworu, w części lub w całości, dokonane w jakiegokolwiek formie, bez uprzedniej zgody ABSL wyrażonej na piśmie, jest naruszeniem prawa autorskiego. W razie jakichkolwiek wątpliwości, prosimy kierować pytania na adres [absl@absl.pl](mailto:absl@absl.pl)

## SPIS TREŚCI

1	<u>Dlaczego Lublin?</u>	4
2	<u>Branża usług dla biznesu w Lublinie</u>	8
	Specjalizacja Lublina	17
	Współpraca centrów usług z uczelniami wyższymi	18
3	<u>Lubelskie historie sukcesu</u>	20
4	<u>Współpraca i otoczenie biznesowe</u>	24
5	<u>Rynek pracy</u>	26
	Struktura ludności Lublina	27
	Potencjał edukacyjny Lublina	28
6	<u>Rynek nieruchomości biurowych</u>	33
	Aktywność deweloperów w Lublinie	34
	Ulokowanie nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie	35
	Zapotrzebowanie na powierzchnię biurową w Lublinie	35
	Poziom czynszów w budynkach biurowych	35
	Prognozy	36
7	<u>Jakość życia</u>	38
8	<u>Wsparcie dla inwestorów</u>	40





## 1 | Dlaczego Lublin?

Lublin jest największym miastem na wschodzie Polski i jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się ośrodków w kraju. Mieszka w nim ponad 340 tys. osób (a ponad 700 tys. w obszarze metropolitalnym). Miasto jest centrum akademickim i kulturalnym wschodniej Polski, charakteryzując się przy tym wysoką jakością życia oraz nowoczesną gospodarką, w której bardzo ważną pozycję zajmują usługi dla biznesu, w tym branża IT. U podstaw dynamicznego wzrostu znaczenia sektora nowoczesnych usług biznesowych w Lublinie w ostatnich latach leżą m.in. korzystne położenie i dobra dostępność komunikacyjna miasta (w tym dzięki portowi lotniczemu), liczne inwestycje infrastrukturalne, wykwalifikowana kadra pracowników oraz rozwijający się rynek biurowy. Atrakcyjność miasta jako ośrodka dla usług biznesowych potwierdzają historie sukcesu kilkudziesięciu obecnie działających w Lublinie firm z sektora.



**RYCINA 1**

MIEJSCA W RANKINGACH I WYRÓŻNIENIA LUBLINA

**III miejsce w Polsce**

Trzecia pozycja w rankingu „Polish Cities of the Future 2017/18” (fDi Intelligence, Financial Times) w kategorii strategii pozyskiwania bezpośrednich inwestycji zagranicznych (FDI strategy).

**Inteligentne Miasto Roku**

Lublin został wyróżniony prestiżowym tytułem przyznawanym podczas „Smart City Forum” – corocznego spotkania firm z sektora informatycznego i telekomunikacyjnego. Miasto uzyskało tytuł w kategorii „Inteligentne Miasto Roku od 100 do 500 tys. mieszkańców 2015” m.in. za inwestycje w inteligentny system sterowania ruchem oraz rozwiązana w transporcie zbiorowym.

**Nagroda Europy 2017**

Najwyższe wyróżnienie z przyznawanych każdego roku przez Zgromadzenie Parlamentarne Rady Europy (PACE) gminom najbardziej aktywnym w promowaniu wartości i ideałów europejskich.

**V miejsce w Polsce**

Piąta pozycja w rankingu „Polish Cities of the Future 2017/18” (fDi Intelligence, Financial Times) w kategorii „Kapitał ludzki i styl życia” (Human Capital and Lifestyle).

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie informacji prasowych i wymienionych wyżej publikacji

**RYCINA 2**

KLUCZOWE INFORMACJE CHARAKTERYZUJĄCE LUBLIN JAKO OŚRODEK USŁUG DLA BIZNESU

**Bardzo dynamiczny rozwój sektora usług biznesowych**

Zdecydowana większość centrów usług outsourcingowych (BPO), usług wspólnych (SSC), IT oraz badawczo rozwojowych (R&D) funkcjonujących w Lublinie rozpoczęła działalność w ostatnich pięciu latach. W tym okresie wygenerowano również większość miejsc pracy w branży. Lubelski sektor usług dla biznesu charakteryzuje się dynamicznym rozwojem, który wspierany jest przez energiczną współpracę podmiotów sektora z branżą nieruchomości komercyjnych, firmami rekrutacyjnymi, władzami miasta, szkołami wyższymi i innymi instytucjami otoczenia biznesu.

**Konkurencyjność kosztowa**

Koszty operacyjne oraz zatrudnienia w Lublinie są o ponad 20% niższe w porównaniu do największych ośrodków usług biznesowych w Polsce.

**151 000 m<sup>2</sup>**

Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie. Miasto jest dziewiątym pod względem podaży rynkiem biurowym w Polsce. Warto dodać, że zasoby biurowe w Lublinie wzrosły o 70% w okresie ostatnich pięciu lat.

**18 tys. absolwentów rocznie**

Liczba absolwentów szkół wyższych w Lublinie, w tym znacząca pula talentów o profilu dedykowanym nowoczesnym usługom biznesowym (ze szczególnym uwzględnieniem studiów ekonomicznych).

**Historie sukcesu centrów BPO, SSC, IT, R&D**

Zdecydowana większość lubelskich centrów usług dla biznesu rozszerzyła zakres swojej działalności od chwili rozpoczęcia funkcjonowania. Warto również dodać, że wzrósł poziom zaawansowania usług świadczonych w większości podmiotów. Oba tym aspektem funkcjonowania firm towarzyszył wzrost zatrudnienia. Wśród firm z sektora, kilkunastu międzynarodowych inwestorów zatrudnia w swoich centrach usług więcej niż 100 osób. Najwięksi pracodawcy w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu w Lublinie to: Orange, Asseco Business Solutions, Generali.

**Rozwijające się zaplecze konferencyjno-hotelowe**

W Lublinie funkcjonuje 30 hoteli dysponujących blisko 3 tys. miejsc noclegowych, w tym również o najwyższym standardzie. W najbliższych latach planowane jest powstanie kolejnych obiektów. O rosnącej pozycji miasta jako ośrodka konferencyjnego świadczy otwarcie Lubelskiego Centrum Konferencyjnego (w 2015 r.) oraz Centrum Spotkania Kultur (w 2016 r.).

**Wsparcie dla inwestorów**

Urząd Miasta Lublin oferuje wsparcie profesjonalnego zespołu ds. obsługi inwestorów. Zespół zapewnia kompleksową obsługę na każdym etapie inwestycji oraz profesjonalną opiekę poinwestycyjną kierowaną do obecnych już w mieście podmiotów.

Źródło: opracowanie własne ABSL



**RYCINA 3**  
POŁOŻENIE LUBLINA

Źródło: opracowanie własne ABSL

Lublin jest położony we wschodniej Polsce. Przez miasto przebiega ważny korytarz tranzytowy łączący kraje bałtyckie i południową Europę (Via Carpatia). Dzięki sieci rozbudowywanych dróg ekspresowych (S12, S17 i S19) w ostatnich latach znacząco poprawiła się dostępność komunikacyjna miasta. Korzystne położenie umożliwia sprawny transport samochodem lub pociągiem do Warszawy (170 km). Dostęp do ważnych europejskich centrów przesiadkowych (Monachium) oraz kilku stolic (Londyn, Sztokholm, Oslo, Dublin, Kijów) zapewnia międzynarodowy Port Lotniczy Lublin (LUZ) otwarty w 2012 r. i położony w odległości 12 km od centrum miasta. Jest to dziesiąty pod względem liczby obsługiwanych pasażerów port lotniczy w Polsce. Warto podkreślić, że inwestowanie w rozwój infrastruktury

transportowej sprawia, że z każdym rokiem rośnie dostępność komunikacyjna miasta.

**TABELA 1**

ODLEGŁOŚĆ I PRZEWIDYWANY CZAS PODRÓŻY  
DO WYBRANYCH STOLIC

	Odległość z Lublina	Czas podróży	
		Samochód	Pociąg
Warszawa	170 km	2h20min*	2h41min*
Kijów	608 km	7h30min	15h09min**
Berlin	739 km	7h00min	8h11min**

\* 1h30min od 2020 r.







\*\* z przesiadką

Źródło: Google Maps



**RYCINA 4**

KOMUNIKACJA LOTNICZA – PORT LOTNICZY LUBLIN (LUZ)

-  Odległość od centrum miasta
-  Liczba obsługiwanych krajów
-  Liczba obsługiwanych portów lotniczych
-  Linie lotnicze obsługujące port
-  Całkowity ruch pasażerski (2016)
-  Liczba bezpośrednich lotów tygodniowo i czas przelotu do wybranych hubów lotniczych

**12** km**9****12**

BMI Regional, easyJet, Polskie Linie Lotnicze LOT, Ryanair, Wizzair

**377 606**

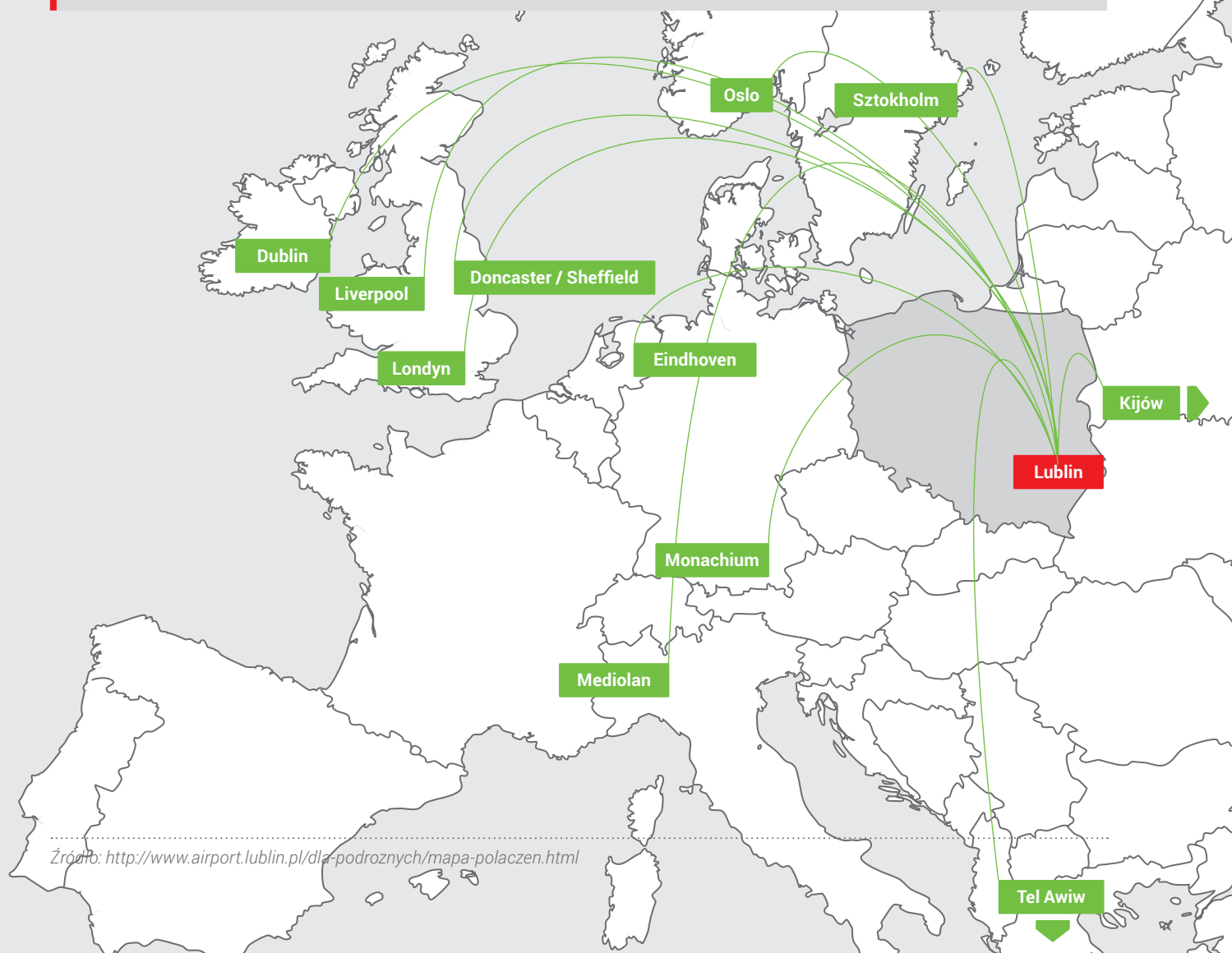
Monachium (MUC) – 7 (1h50min)

Londyn (STN, LTN) – łącznie 11 (2h35min-2h45min)

Oslo (TRF) – 3 (2h05min)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie: <http://www.airport.lublin.pl/> oraz Google Flights**RYCINA 5**

MAPA REGULARNYCH, PASAŻERSKICH POŁĄCZEŃ LOTNICZYCH Z LUBLINA

Źródło: <http://www.airport.lublin.pl/dla-podroznych/mapa-polaczen.html>



## 2 | Branża usług dla biznesu w Lublinie

---

Lublin zajmuje pod względem zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych dziewiąte miejsce w Polsce. Stanowi tym samym największe skupienie centrów BPO, SSC, R&D a przede wszystkim IT we wschodniej Polsce. Imponujący wzrost liczby nowopowstałych w ostatnich kilku latach centrów usług przyczynił się do przeformułowania krajobrazu gospodarczego miasta, pozytywnie wpływając na wizerunek biznesowy ośrodka.

Co istotne, między innymi dzięki temu, że udział pracowników sektora w liczbie ludności w wieku produkcyjnym mobilnym w Lublinie należy do najniższych w Polsce (4,3%) miasto wciąż charakteryzuje niewielka presja na lokalnym rynku pracy (w porównaniu do kilku największych ośrodków w kraju). Istnieje zatem przestrzeń dla nowych centrów, rozwoju działalności podmiotów już obecnych w mieście i tym samym wykreowanie kolejnych tysięcy nowych miejsc pracy w sektorze, co należy uznać za najbardziej prawdopodobny scenariusz na najbliższe lata.



**RYCINA 6**

SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W LUBLINIE W LICZBACH

**59**

Liczba centrów BPO, SSC, IT, R&D w Lublinie (I kw. 2017 r.). Centrów z kapitałem polskim jest 44, pozostałych 15 należy do firm zagranicznych.

**5 700**

Liczba osób zatrudnionych w centrach usług w Lublinie, w tym 3 000 w firmach z kapitałem zagranicznym. Lublin to jeden z ośrodków o najwyższym procentowym wzroście zatrudnienia w sektorze w Polsce w okresie I kw. 2016 r. – I kw. 2017 r.

**53%**

Udział centrów z kapitałem zagranicznym w strukturze zatrudnienia w sektorze.

**97**

Przeciętna liczba pracowników w lubelskich centrach usług.

**IT**

Najważniejszą kategorią usług świadczonych w lubelskich centrach są usługi IT (w tym rozwój oprogramowania). Generują ponad połowę zatrudnienia w branży (55%) czyli zdecydowanie więcej niż przeciętnie w skali kraju (30%) i występują w portfolio 85% centrów w Lublinie.

**5**

Liczba nowych centrów usług dla biznesu powstałych od początku 2016 r. (Codete, PhlexGlobal, Team International, Tesseract Dev, ITMAGINATION).

**9 000**

Zatrudnienie w sektorze prognozowane na 2020 r.

**8**

Liczba języków wykorzystywanych do obsługi procesów biznesowych w lubelskich centrach usług.

W Lublinie funkcjonuje 59 centrów usług należących do inwestorów z 8 państw. Większość podmiotów stanowią centra polskie (44). Cztery centra posiadają firmy z USA, trzy firmy z Francji, po dwa z: Wielkiej Brytanii, Niemiec, Szwajcarii, po jednym z: z Austrii i Włoch. Centra usług w Lublinie zatrudniają 5 700 osób. Blisko połowa pracowników (48%) pracuje w firmach polskich. Firmy francuskie wygenerowały 26% miejsc pracy w sektorze a włoskie 9%. Przedsiębiorstwa, których centrale firm macierzystych znajdują się w pozostałych krajach odpowiadają za 17% zatrudnienia w lubelskich centrach usług.

W strukturze centrów usług w Lublinie zaznacza się wyraźna dominacja centrów IT, których funkcjonuje tu aż 46 (na 59 wszystkich podmiotów). Sześć jednostek to centra BPO, cztery – centra R&D oraz trzy – centra SSC. W strukturze zatrudnienia według typu centrum większość miejsc pracy wygenerowały centra IT (52%). Za 31% miejsc pracy odpowiadają

centra SSC, 12% centra BPO a pozostałe 5% – centra R&D. Przeciętny poziom zatrudnienia w centrach usług w Lublinie to 97 osób (mediana = 40 osób). Należy dodać, że sześć największych centrów usług w Lublinie (w których pracuje więcej niż 250 osób) generuje łącznie 47% całkowitego zatrudnienia w sektorze. Warto również zwrócić uwagę na znaczący udział lokalnych lubelskich firm w strukturze centrów usług w mieście. Generalnie, centra firm nie posiadających oddziałów w innych ośrodkach to blisko połowa wszystkich podmiotów.

Od 2012 roku zatrudnienie w centrach usług w Lublinie wzrosło dzięki nowym inwestycjom o około 2 500 osób. Ponadto intensywnie rozwijały się wcześniej istniejące podmioty. Biorąc pod uwagę potencjał miasta, plany rozwojowe firm oraz potencjalne nowe inwestycje można zakładać, że w 2020 r. w branży zatrudnionych będzie już 9 000 osób.



## O raporcie

W niniejszym raporcie zaprezentowano najważniejsze informacje charakteryzujące sektor nowoczesnych usług biznesowych w Lublinie. Omówiono również wybrane aspekty lokalnego rynku pracy, rynku nieruchomości biurowych, jakości życia w mieście, form współpracy centrów usług z instytucjami otoczenia biznesu oraz informacje na temat wsparcia dla inwestorów ze strony władz lokalnych.

Centra usług przyporządkowano do podstawowych typów biorąc pod uwagę dominujący profil ich działalności: centrum outsourcingu procesów biznesowych (BPO), centrum usług wspólnych (SSC), centrum IT, centrum badawczo-rozwojowe (R&D). Centra „contact center” działające na rzecz klientów zewnętrznych zaliczono do kategorii BPO. Centrami IT określono podmioty świadczące usługi outsourcingu rozwiązań IT (m.in. utrzymanie systemów, aplikacji, infrastruktury, wsparcie techniczne) i/lub tworzące oraz sprzedające (wdrażające) oprogramowanie dla zewnętrznych klientów. Co istotne, w analizach nie uwzględniono firm, które w skali kraju świadczą usługi wyłącznie w języku polskim dla klientów zlokalizowanych w Polsce. Ograniczenie to nie dotyczy centrów IT oraz R&D zajmujących się rozwojem oprogramowania, co z zasady wymaga tworzenia „produktu” w języku angielskim.








Warto zaznaczyć, że poza analizowanymi w raporcie centrami, w Lublinie prowadzą działalność podmioty koncentrujące się na obsłudze klientów wewnętrznych i zewnętrznych w Polsce, tylko w języku polskim. W tego rodzaju centrach usług, nieujętych w raporcie a zajmujących się głównie obsługą klienta, zatrudnionych jest w Lublinie ponad 1 300 osób. Wśród wspomnianych jednostek można wymienić m.in. centra kontaktu z klientem PKO BP, Warta, Open Finance i Euronet czy centrum outsourcingowe firmy Poltel. Uwzględniając zatrudnienie w tego rodzaju podmiotach można szacować, że w usługach dla biznesu pracuje w Lublinie ponad 7 500 osób.

Pragniemy podziękować przedstawicielom firm oraz instytucji, którzy poświęcili swój czas na wypełnienie ankiety ABSL lub przygotowanie informacji wykorzystanych na potrzeby niniejszej publikacji.



**TABELA 2**

WYBRANE CENTRA USŁUG W LUBLINIE

Nazwa	Typ centrum	Rok rozpoczęcia działalności	Kraj siedziby centrali firmy macierzystej	Przedział zatrudnienia	Profil działalności
Asseco Business Solutions	IT	2012		>250	Producent systemów informatycznych do zarządzania przedsiębiorstwem. Oferta firmy obejmuje systemy ERP, gotowe programy dla małych i średnich spółek (MŚP), rozwiązania mobilne oraz outsourcing IT i konsulting informatyczny.
Billennium	IT	2012		100-250	Centrum zajmujące się rozwojem usług i produktów IT, outsourcingiem IT.
Britenet	IT	2011		100-250	Software house tworzący systemy wspierające procesy operacyjne wielu obszarów biznesu.
Codete	IT	2016		<100	Centrum IT tworzące i rozwijające aplikacje internetowe i mobilne dla międzynarodowych klientów, pracując nad projektami w oparciu o metodologię Agile Scrum.
Compugroup Medical	IT	1995		>250	Producent oprogramowania dla sektora opieki zdrowotnej.
Convergys	BPO	2014		100-250	Centrum obsługi klienta w zakresie wsparcia telefonicznego.
Data Flow	IT	2015		<100	Centrum rozwoju oprogramowania.
DataArt Lublin	IT	2014		100-250	Centrum rozwoju oprogramowania.
eLeader	IT	2000		100-250	Centrum rozwoju oprogramowania dla mobilności w biznesie FFM / SFA (Field Force Management / Sales Force Automation).
Embiq	IT	2009		<100	Centrum rozwoju oprogramowania.
Finanteq	IT	2014		<100	Centrum rozwoju oprogramowania dla rozwiązań z zakresu m-bankowości oraz superwalletów.
Generali	SSC	2011		>250	Centrum usług wspólnych zajmujące się usługami informatycznymi, finansowo-księgowymi, HR i związanymi z obsługą klienta dla Generali.
Genpact	BPO	2009		>250	Centrum operacyjne specjalizujące się w obsłudze procesów finansowo-księgowych.
Grupa OEX (Voice Contact Center)	BPO	2015		100-250	Specjalizacja centrum to wielokanałowa obsługa klienta: telefon, sms, e-mail, chat, social media oraz korespondencja tradycyjna. Voice Contact Center świadczy również takie usługi jak: telesprzedaż, windykacja telefoniczna i badania telefoniczne.
Impaq	IT	2015		<100	Centrum zajmujące się tworzeniem i rozwojem oprogramowania w zakresie usług finansowych i telekomunikacyjnych. Firma oferuje usługi doradcze, utrzymanie systemów, wsparcie w zarządzaniu IT i biznesowym.

## Branża usług dla biznesu w Lublinie

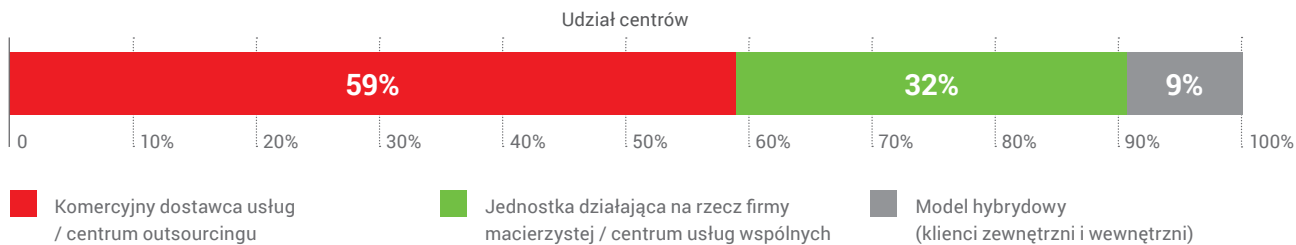
Nazwa	Typ centrum	Rok rozpoczęcia działalności	Kraj siedziby centrali firmy macierzystej	Przedział zatrudnienia	Profil działalności
Infinite	R&D	2002		100-250	Firma tworzy rozwiązania informatyczne, które umożliwiają automatyzację oraz rozwój strategicznych procesów biznesowych. Dotychczas znalazły one zastosowanie w takich branżach, jak: FMCG, motoryzacja, przemysł ciężki, logistyka, SHE, DIY.
InteliWise	IT	2015		<100	Działalność w obszarze rozwoju i świadczenia specjalistycznych rozwiązań i usług IT w chmurze, optymalizujących obsługę klienta oraz wspierających transakcje online, opartych o algorytmy sztucznej inteligencji.
intive	IT	2014		<100	Centrum IT.
ITMAGINATION	IT	2016		<100	Centrum IT specjalizujące się w tworzeniu oprogramowania na zamówienie, a także na dostarczaniu rozwiązań chmurowych oraz do zarządzania danymi.
KS Engineering Technology (IBS GmbH)	R&D	2015		<100	Centrum inżynieryjne, którego głównym obszarem działalności jest wirtualne opracowywanie kompletnych linii produkcyjnych dla wytwarzania nadwozi samochodów.
Mobica	IT	2014		100-250	Centrum IT tworzące i rozwijające oprogramowanie dla m.in. dla branży motoryzacyjnej i finansowej.
OPTeam	IT	2010		<100	Konsulting projektowy i wytwarzanie oprogramowania w technologii ASP.NET.
Orange (COK)	SSC	2006		>250	Centrum usług zajmujące się obsługą operacji księgowych Grupy Orange.
Orange Customer Service	SSC	2010		>250	Spółka z Grupy Orange zajmująca się obsługą klienta.
PhlexGlobal	BPO	2016		<100	Centrum zarządzania dokumentacją na potrzeby badań klinicznych dla firm z branży farmaceutycznej.
Sii	IT	2013		100-250	Centrum zajmujące się usługami m.in. w zakresie rozwoju oprogramowania, zarządzania infrastrukturą IT, testów, service desk.
SoftSystem	R&D	2011		<100	Centrum tworzące i rozwijające oprogramowanie systemów zarządzających bazami danych instytucji medycznych.
Sollers Consulting	IT	2012		<100	Wdrażanie systemów informatycznych oraz tworzenie rozwiązań dla klientów z branży finansowej.
Team International	IT	2016		<100	Centrum rozwoju oprogramowania.
Transition Technologies	IT	2013		<100	Centrum outsourcingu IT, w którym tworzone i rozwijane jest oprogramowanie kierowane do sektorów rynku takich jak: energetyka, gazownictwo, przemysł wytwórczy, finanse i bankowość oraz biomedycyna.
uPaid	IT	2011		<100	Centrum IT dostarczające rozwiązania technologiczne dla banków i sprzedawców e-commerce i m-commerce.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie różnych źródeł, w tym stron internetowych firm.



**RYCINA 7**

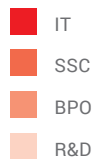
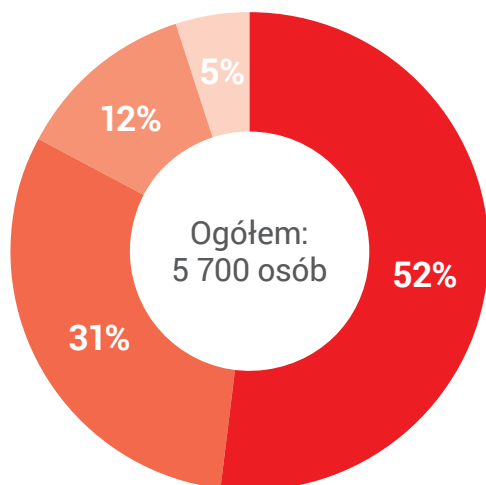
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG W LUBLINIE W PODZIALE NA RODZAJ ORGANIZACJI



Źródło: opracowanie własne ABSL

**RYCINA 8**

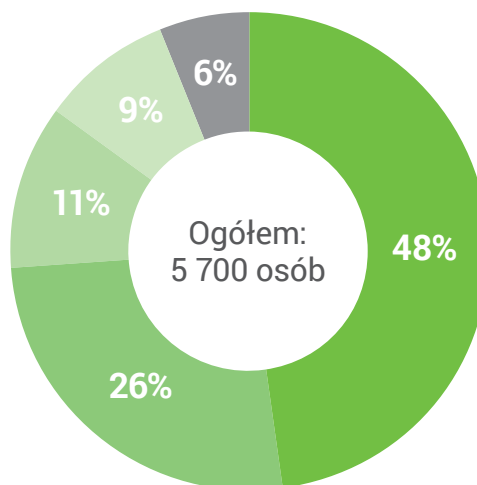
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG W LUBLINIE W PODZIALE NA TYP CENTRUM



Źródło: opracowanie własne ABSL

**RYCINA 9**

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG W LUBLINIE W PODZIALE NA MIEJSCE SIEDZIBY CENTRALI FIRMY MACIERZYTEJ

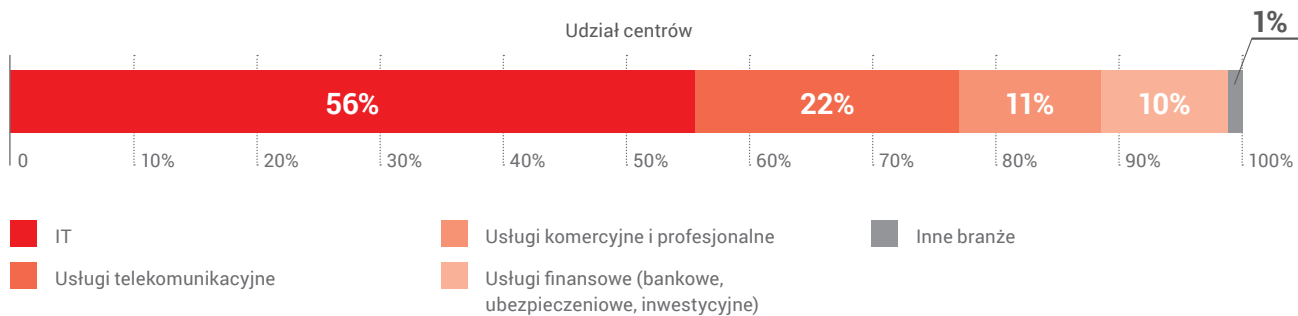


Źródło: opracowanie własne ABSL

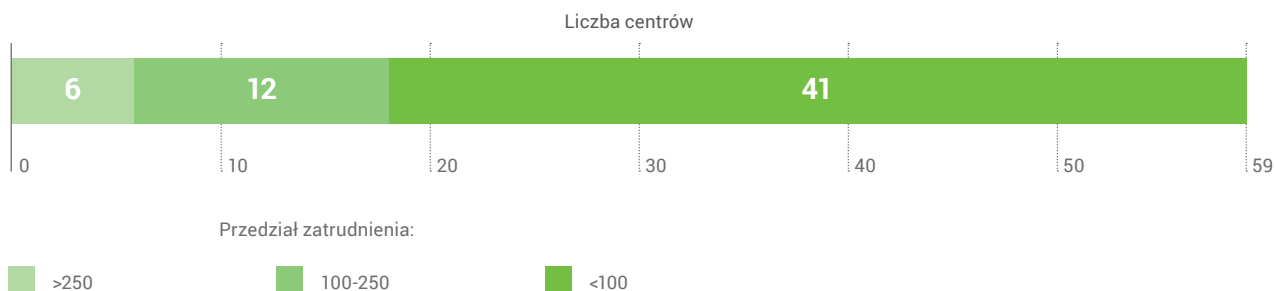
## Branża usług dla biznesu w Lublinie

**RYCINA 10**

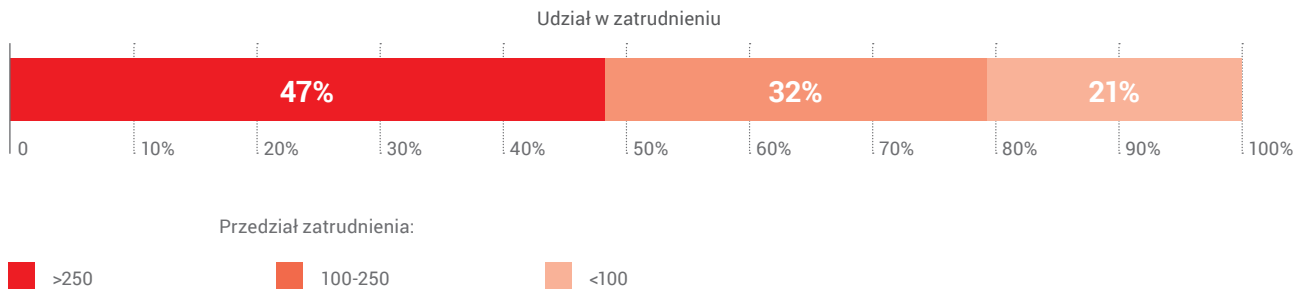
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG W LUBLINIE W PODZIALE NA BRANŻE ICH FIRM MACIERZYSTYCH

**RYCINA 11**

STRUKTURA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA PRZEDZIAŁY ZATRUDNIENIA

**RYCINA 12**

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA PRZEDZIAŁY ZATRUDNIENIA

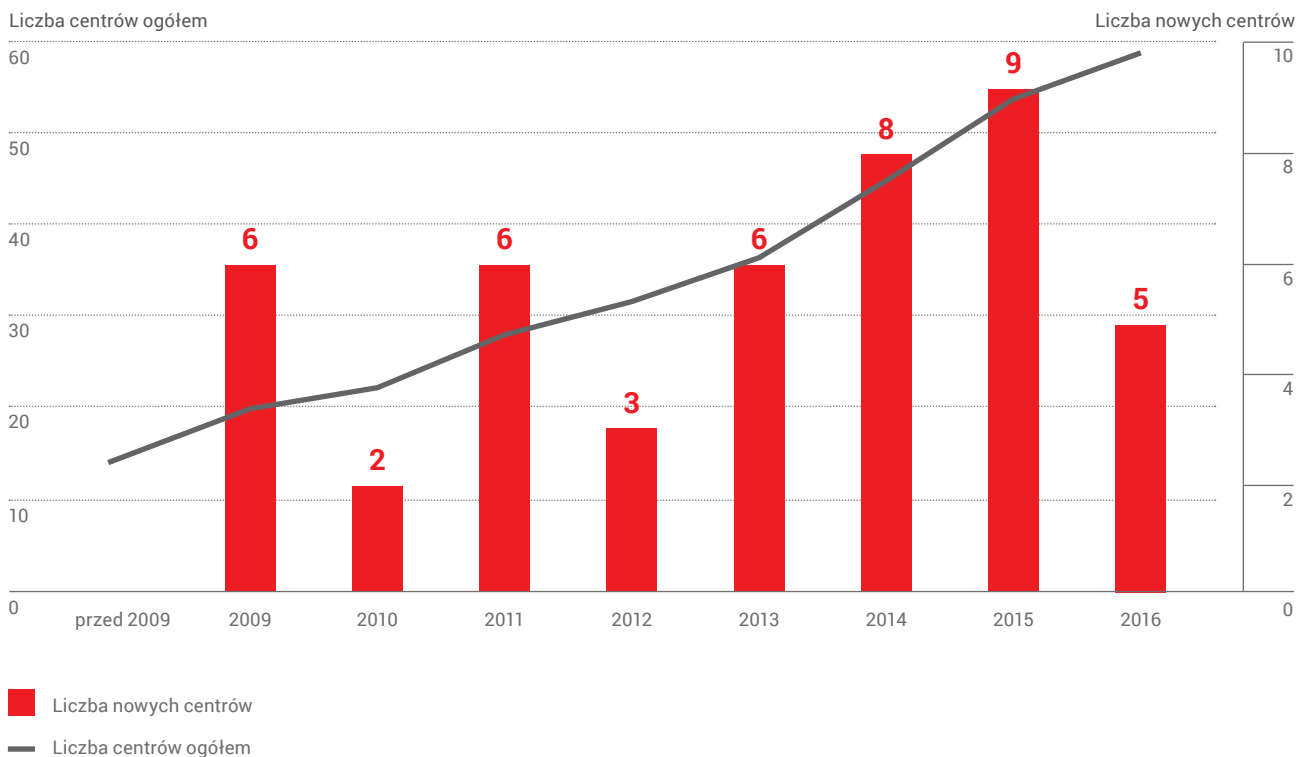




W ostatnich pięciu latach (od początku 2012 r.) powstała ponad połowa lubelskich centrów usług (31), generując łącznie już 38% ogółu miejsc pracy w sektorze (wg stanu na I kw. 2017 r.). Warto dodać, że aż 14 nowych centrów rozpoczęło działalność po 01.01.2015 r., wśród nich m.in. Team International, PhlexGlobal, Codete, ITMAGINATION, Grupa OEX (Voice Contact Center), Edge One Solutions. Zakładając utrzymanie średniej z ostatnich pięciu lat można szacować, że w 2020 roku w Lublinie będzie działać już co najmniej 80 centrów BPO, SSC, IT, R&D, zatrudniających łącznie 9 000 pracowników.

**RYCINA 13**

LICZBA CENTRÓW USŁUG W LUBLINIE W PODZIALE NA LATA ROZPOCZĘCIA DZIAŁALNOŚCI



Źródło: opracowanie własne ABSL





6

Przeciętna liczba nowo powstających w danym roku centrów usług w Lublinie (w ostatnich pięciu latach).



53%

Udział centrów usług powstałych od początku 2012 roku w ogóle centrów istniejących w Lublinie.

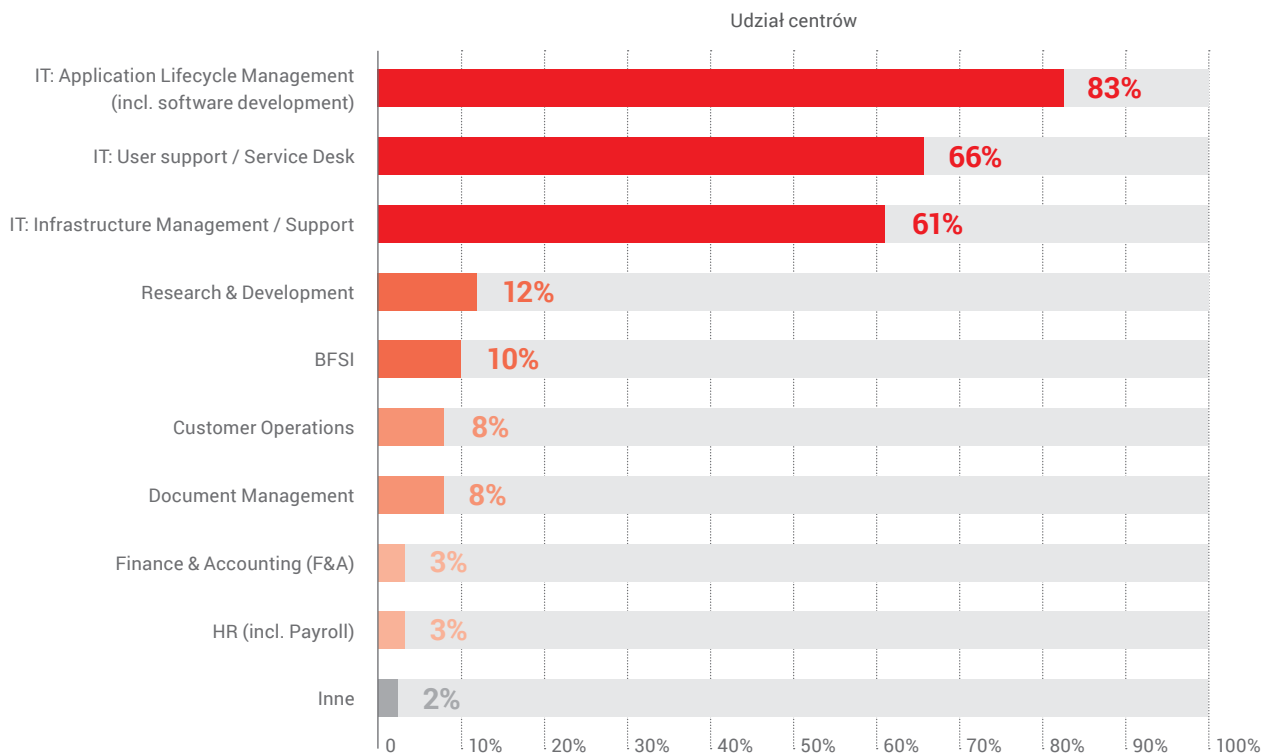


38%

Udział zatrudnienia wygenerowanego przez centra usług powstałe od początku 2012 roku w strukturze zatrudnienia ogółu centrów istniejących w Lublinie.

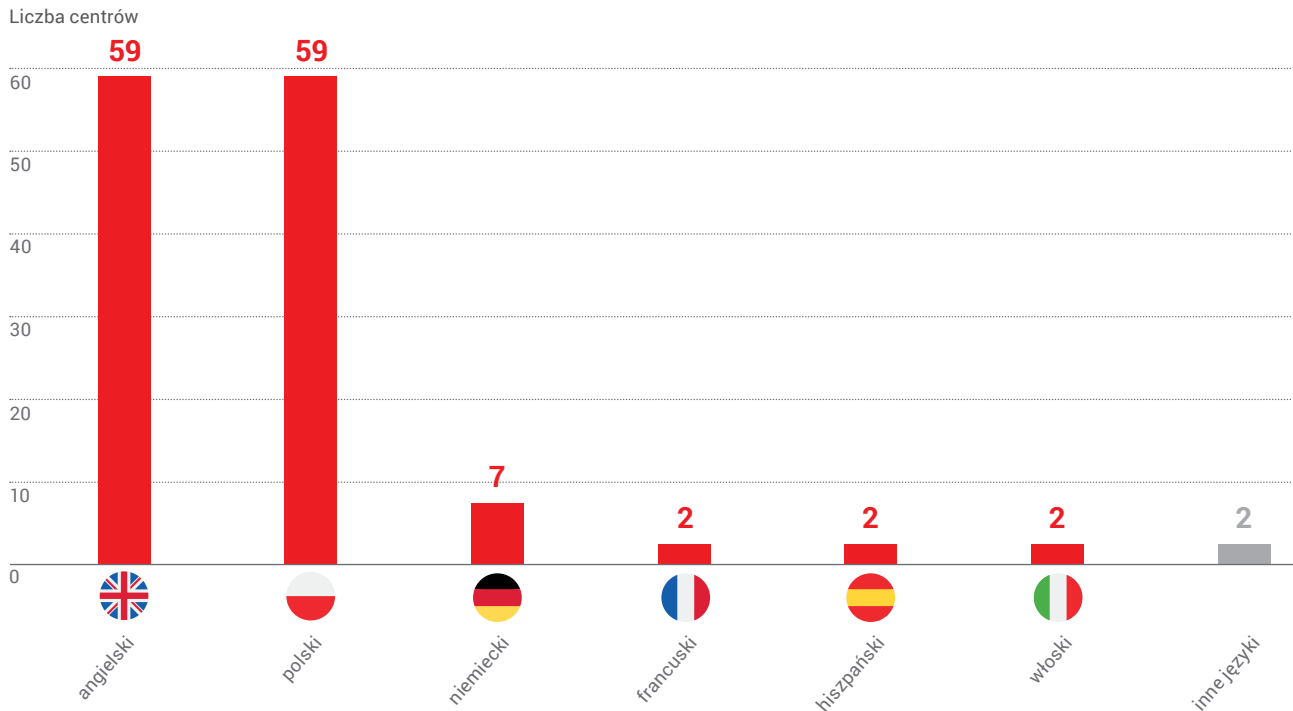
#### RYCINA 14

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANYCH W CENTRACH USŁUG W LUBLINIE



**RYCINA 15**

JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH USŁUG W LUBLINIE

*Źródło: opracowanie własne ABSL***Specjalizacja Lublina**

Obszarem będącym specjalizacją Lublina są zdecydowanie usługi informatyczne (IT). Wśród usług najczęściej oferowanych przez lubelskie firmy znajdują się produkcja i wdrażanie oprogramowania dla biznesu (w dużej mierze technologii i aplikacji mobilnych) oraz usługi integracyjne. Wiele firm zajmuje się również outsourcingiem IT (w tym w obszarze help desku). Niewielki lokalny popyt powoduje, że lubelskie firmy kierują swoją ofertą poza granice regionu i kraju. Sprawia to, że charakteryzują się dużą konkurencyjnością i szybkim rozwojem.

Silną stroną lubelskiej branży IT 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 i projektowanie systemów teleinformatycznych.

Olbrzymia dynamika lubelskiego sektora IT na tle innych ośrodków w kraju w ostatnich latach pozwala oczekiwać dalszego rozwoju branży w mieście i umocnienia pozycji Lublina jako jednego z najważniejszych ośrodków IT w Polsce.

## Współpraca centrów usług z uczelniami wyższymi

Centra usług biznesowych w Lublinie w zdecydowanej większości współpracują z uczelniami wyższymi. Najczęściej spotykanym rodzajem współpracy jest rekrutacja przyszłych pracowników. Liczne lubelskie firmy oferują staże i praktyki dla studentów, uczestniczą w targach pracy, organizują dni otwarte,

cykle warsztatów i wykładów. Należy podkreślić, że szczególnie intensywnym polem współpracy jest Lubelska Wyżyna IT. W jej ramach w liczne projekty zaangażowana jest większość lubelskich firm IT. Ponadto, w Lublinie można również wskazać takie formy współpracy jak porozumienia dotyczące współorganizowania specjalistycznych kierunków studiów, na których przedstawiciele firm prowadzą zajęcia dydaktyczne według autorskich programów.

**TABELA 3**

WYBRANE PRZYKŁADY WSPÓŁPRACY CENTRÓW USŁUG Z LUBELSKIMI UCZELNIAMI

Firma	Przykładowe działania
<b>Convergys</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca z Katolickim Uniwersytetem Lubelskim. Firma oferuje m.in. bezpłatne warsztaty i szkolenia pod zbiorczym tytułem Nowoczesne usługi biznesowe ("BPO i Twoja kariera"), których założeniem jest pomoc dla studentów w odnalezieniu się na współczesnym rynku pracy, w tym w pracy w korporacji i biznesie oraz nabycie uniwersalnych umiejętności miękkich.</li> <li>» Współpraca z Instytutem Germanistyki i Lingwistyki Stosowanej (Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, UMCS). Związana z organizowaniem i wdrożeniem nowego kierunku studiów I stopnia „Germanistyka. Język niemiecki w biznesie”. Jest to kierunek o profilu praktycznym, ukierunkowany na przygotowanie studentów do pracy w branży BPO i umożliwiający im bezpośrednio po studiach zatrudnienie w firmie Convergys.</li> </ul>
<b>Genpact</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Umowa o współpracy z UMCS w zakresie konsultowania programów nauczania w celu jak najlepszego dostosowania ich do wymogów rynku pracy w firmie. Porozumienie zakłada również możliwość odbywania staży i praktyk studenckich w Genpact.</li> </ul>
<b>Billennium</b> <b>Britenet</b> <b>CompuGroup Medical</b> <b>Infinite</b> <b>Sollers Consulting</b> <b>Transition Technologies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca z Wydziałem Matematyki, Fizyki i Informatyki UMCS. Współtworzenie programu nauczania na kierunku Informatyka, prowadzenie zajęć przez przedstawicieli przedsiębiorstw IT oraz umożliwienie studentom odbywania praktyk w firmach.</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie stron internetowych firm i uczelni









### 3 | Lubelskie historie sukcesu

---

W niniejszym rozdziale zaprezentowano wypowiedzi wybranych firm z sektora, które odniosły sukces inwestycyjny w Lublinie. Przedstawione przykłady są najlepszym dowodem na sprzyjający klimat inwestycyjny miasta. Warto w tym miejscu podkreślić, że większość obecnych w Lublinie inwestorów w trakcie swojej obecności w mieście zwiększyła zakres świadczonych usług, zatrudnienie oraz podniosła wartość realizowanych przez siebie operacji. Stymulowanie procesów współpracy między firmami z sektora a instytucjami otoczenia biznesu ma zatem bezpośrednie przełożenie na ocenę miejsca prowadzenia działalności przez przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych.



Firma, która jest jednym ze światowych liderów branży BPO, szukała idealnej lokalizacji do uruchomienia najwyższej jakości contact center dla jednego z kluczowych europejskich klientów. Znalazła ją w Lublinie – mieście ludzi kreatywnych.

Convergys to firma globalna o amerykańskim rodowodzie. Jest drugim największym światowym operatorem BPO, który w 150 lokalizacjach zatrudnia ponad 135 tysięcy pracowników i oferuje obsługę w 58 językach. Świadczy usługi dla przedsiębiorstw z niemal każdego biznesowego sektora, których podstawą jest utrzymywanie relacji z klientami. Wraz z wygraną w przetargu na obsługę contact center dla Telefonica Deutschland, podjęto decyzję o poszukiwaniu lokalizacji w Polsce. Drugi w kraju (po Szczecinie) oddział Convergys miał być zlokalizowany w mieście z dostępem do wykwalifikowanych pracowników, wysokiej klasy powierzchni biurowej oraz dopiero rozwijającym się sektorem usług dla biznesu.

Wybór padł na Lublin, gdzie w maju 2014 roku otwarto contact center obsługujące telefonicznie i mailowo w języku niemieckim i angielskim komunikację przychodzącą niemieckiego

### Convergys – lider w branży customer care

operatora O2. Lublin pokonał takie miasta jak Bydgoszcz i Opole dzięki bardzo dobrym perspektywom rozwoju firmy w mieście oraz wspierającemu klimatowi biznesowemu, jaki stworzył Urząd Miasta poprzez Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów. Firma przyłożyła dużą wagę do tego, by lubelskie contact center nie było jak tradycyjne contact center – wyróżnia je ergonomiczna przestrzeń zapewniająca pracownikom komfort i przyjazne warunki pracy. Dzięki temu po trzech latach jest gotowe na dalszy rozwój i otwarcie się na obsługę klientów z rynków wschodnich w języku rosyjskim.

Lokalne władze powinny rozumieć, czego potrzebuje biznes, i na te potrzeby aktywnie odpowiadać, tak jak to się dzieje w Lublinie. Ponadto uczelnie wyższe w mieście są otwarte na sugestie biznesu i we współpracy ukierunkowują edukację na jego potrzeby. Bardzo wymagający, a zarazem kreatywni i zapewniający oczekiwaną jakość obsługi klienta pracownicy dopełniają obraz Lublina jako miasta przyjaznego rozwojowi sektora usług dla biznesu.



Infinite osiągnęło pozycję jednego z głównych operatorów EDI w Polsce i kolejnych 24 krajach, bazując na studentach kierunków informatycznych lubelskich uczelni.

Firma powstała w 2002 roku na bazie grupy osób współpracujących ze sobą i tworzących informatyczne rozwiązania komunikacyjne od 1993 roku. Wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Emperia. Od czasu powstania Infinite stało się jednym z największych dostawców rozwiązań informatycznych na rynku polskim – np. platforma B2B "eHurtownia" jest używana w ponad 1/3 polskich sklepów branż FMCG i DIY – i rozpoczęło ekspansję, której celem jest zostanie liderem rozwiązań EDI w Europie.

Infinite jest firmą, która może świadczyć usługi informatyczne w dowolnym punkcie globu, działając ze swojej siedziby w Lublinie. Pomimo dynamicznego wzrostu i ekspansji międzynarodowej, nie podejmowano tematu relokacji.

### Infinite IT Solutions – polski lider na rynku rozwiązań informatycznych dla biznesu (EDI, SFA, ECM)

Lublin zapewnia komfortowe warunki do prowadzenia biznesu i rozwoju – nawet obecnie, w czasach solidnej konkurencji w miejskim sektorze ICT, do której pojawienia się doprowadziły działania Wydziału Strategii i Obsługi Inwestorów. Dzięki swojej pozycji, Infinite jest w stanie konkurować o najlepszych pracowników z innymi dużymi, międzynarodowymi przedsiębiorstwami.

Pracownicy firmy to głównie absolwenci lubelskich uczelni, którzy przychodzą do Infinite z otwartymi głowami i chęcią do pracy. To ich innowacyjne pomysły są często szansą na rozszerzenie gamy oferowanych usług. Dlatego Infinite angażuje się w programy skierowane do studentów w postaci np. "Startuj z Infinite", który daje szansę rozwoju studentom w ramach firmy lub w postaci wejść kapitałowych do dobrze rokujących startupów, czy ekosystemu Lubelskiej Wyżyny IT.





OPTeam S.A. jest spółką giełdową, która od ponad ćwierć wieku dostarcza niezawodne rozwiązania informatyczne dla biznesu, uczelni wyższych i instytucji publicznych.

Firma jest liderem w produkcji i integracji systemów wykorzystujących technologię kart elektronicznych oraz potentatem na rynku dostaw i wdrażania specjalistycznych systemów ERP. Jej lubelski oddział powstał w 2010 roku i specjalizuje się w rozwiązaniach dla przedsiębiorstw, które od ponad 10 lat są w ofercie Spółki. OPTeam to największy integrator systemu Comarch ERP XL w kraju. Obecnie oddział lubelski OPTeam zajmuje się przede wszystkim konsultingiem projektowym i wytwarzaniem oprogramowania w technologii ASP.NET. W najbliższym czasie planowane jest rozwinięcie zespołu i praca w zakresie nowych technologii pod kątem tworzenia aplikacji mobilnych.

Oddział Lubelski ma w sobie duży potencjał rozwojowy dzięki swojej lokalizacji. Miasto akademickie dostarcza firmie możliwości współpracy z uczelniami wyższymi pod kątem

## OPTeam S.A. – integrator rozwiązań IT

badani naukowych, które wpłyną na udoskonalenie oferty produktowej i ich lepsze dostosowanie do potrzeb klienta. Ponadto, OPTeam rozszerza swój zespół o pracowników rekrutowanych spośród lubelskich studentów i absolwentów. Firma jest też otwarta na informatyków z nieodległej Ukrainy, dla których Lublin może być atrakcyjnym miejscem do życia. Dodatkową zaletą miasta jest dobra i stale polepszająca się infrastruktura, która ułatwia przemieszczanie się i kontakt z klientami na terenie całego kraju.

OPTeam w Lublinie angażuje się w działania, które inicjuje samorząd, tworząc przyjazny ekosystem dla sektora informatycznego. Przedstawiciele firmy biorą udział w śniadaniach biznesowych organizowanych przez Urząd Miasta czy inicjatywach skierowanych do studentów kierunków informatycznych. Pod kątem rozwoju, pomocna jest też możliwość współpracy z Lubelskim Parkiem Naukowo-Technologicznym.



Centrum Operacji Księgowych Orange Polska jest jednym z pierwszych centrów usług wspólnych ulokowanych w Lublinie, od którego rozpoczął się rozwój lubelskiego sektora usług dla biznesu.

Celem powstania Centrum Operacji Księgowych było dostarczanie najwyższej jakości usług finansowych i księgowych dla firm należących do grupy Orange Polska. Brano pod uwagę inne lokalizacje w Polsce. Ostatecznie zdecydowano się na Lublin z powodu dostępności własnej infrastruktury, dużego zaplecza akademickiego, niskiego nasycenia rynku oraz atrakcyjności samego miasta. Od października 2006 roku – czyli od czasu rozpoczęcia działalności – codzienna praktyka potwierdza, że była to słuszna decyzja, a samo Centrum było wielokrotnie nagradzane w różnych kategoriach przez międzynarodową organizację branżową The Shared Services & Outsourcing Network.

## Orange Polska – the first Shared Services Center in Lublin

Lublin oferuje branży usług dla biznesu bardzo dobre warunki. Składają się na nie wykwalifikowani pracownicy, obecność wyższych uczelni, szybko rozwijający się rynek powierzchni biurowej, wysoka jakość usług miejskich oraz atrakcyjność turystyczna. Lublin jest miastem, w którym przyjemnie spędza się czas. Nie jest jeszcze tak znany, jak najbardziej popularne w branży miasta w Polsce – Kraków, Wrocław czy Trójmiasto – ale dzięki temu lokalny rynek nie jest nasycony. Z tego powodu Lublin stanowi idealną lokalizację pod drugą siedzibę, której istnienie często wymuszają wewnętrzne standardy oraz względy bezpieczeństwa.

Potencjałem miasta jest też rozwijająca się komunikacja lotnicza i drogowa. Samorząd wspiera kontakty biznesu z uczelniami pod kątem kształcenia przyszłych kompetentnych pracowników oraz oferuje wsparcie w znalezieniu odpowiednich powierzchni biurowych. Tworzone są warunki, dzięki którym możliwy jest dalszy dynamiczny rozwój sektora.









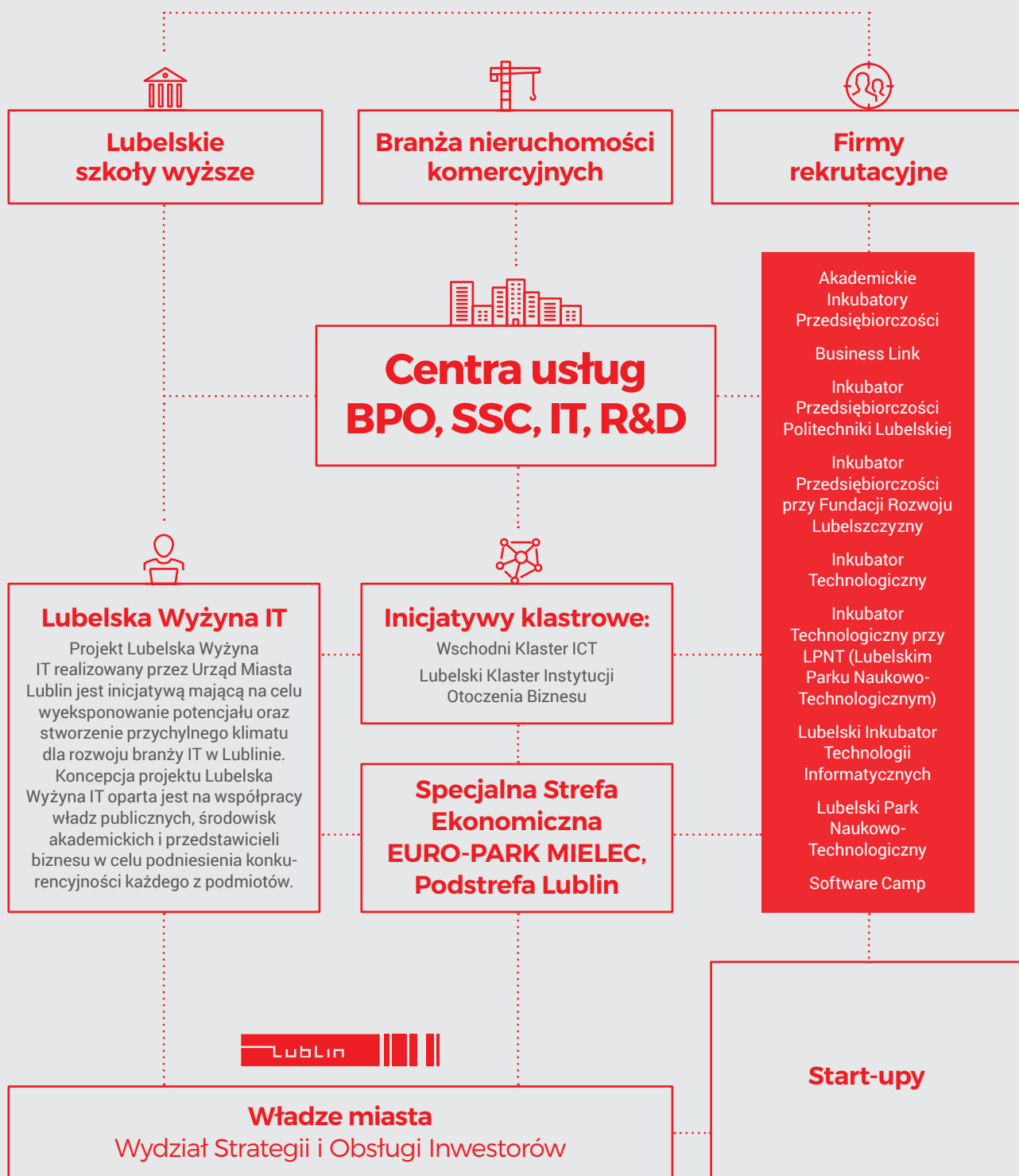
## 4 | Współpraca i otoczenie biznesowe

---

Dynamiczny rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Lublinie nie miałby racji bytu bez wypracowania skutecznej współpracy i wzajemnych powiązań między centrami usług biznesowych (przede wszystkim IT), środowiskiem start-upów a instytucjami otoczenia biznesu m.in. parkami i inkubatorami technologicznymi, centrami transferu technologii, branżą nieruchomości komercyjnych, firmami rekrutacyjnymi, szkołami wyższymi czy władzami miasta.

**RYCINA 16**

SCHEMAT EKOSYSTEMU POWIĄZAŃ MIĘDZY SEKTOREM NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W LUBLINIE A JEGO OTOCZENIEM LOKALNYM







## 5 | Rynek pracy

Lublin to dziewiąte pod względem liczby ludności miasto w Polsce i największy ośrodek akademicki we wschodniej części kraju. W dziewięciu szkołach wyższych studiuje tu 65 tys. osób o różnorodnych kompetencjach (co stanowi blisko 1/5 mieszkańców miasta). Lublin jako jeden z czołowych ośrodków akademickich w Polsce charakteryzuje się wszechstronną i stale rozszerzaną ofertą edukacyjną wpływającą bardzo pozytywnie na poziom konkurencyjności miasta jako ośrodka nowoczesnych usług dla biznesu.

## Struktura ludności Lublina

### RYCINA 17

PODSTAWOWE INFORMACJE DEMOGRAFICZNE NA TEMAT LUBLINA



# 341 000

liczba mieszkańców Lublina (stan na 30.06.2016 r.)\*



# 54%

udział kobiet w ogólnej liczbie ludności miasta (stan na 30.06.2016 r.)



## 341 000

Ludność (ogółem)\*



## 209 000

Ludność w wieku produkcyjnym



## 133 000

Ludność w wieku produkcyjnym, mobilnym\*\*

Źródło: Główny Urząd Statystyczny (30.06.2016 r.).

## Potencjał edukacyjny Lublina

### RYCINA 18

LICZBA STUDENTÓW, ABSOLWENTÓW I SZKÓŁ WYŻSZYCH W LUBLINIE



# 65 000

Liczba studentów w Lublinie\*

(z czego blisko 10% to obcokrajowcy, co stawia Lublin na pozycji jednego z polskich miast-liderów pod względem multikulturalnego charakteru)



# 9

Liczba uczelni wyższych w Lublinie



# 18 000

Liczba absolwentów w Lublinie\*\*\*

\* zaokrąglenie do tysięcy

\*\* przedział wiekowy zawierający się w wieku produkcyjnym i obejmujący osoby, które są zdolne do zmiany stanowiska, miejsca pracy lub ewentualnego przekwalifikowania się

\*\*\* zaokrąglenie do setek

Źródło: Główny Urząd Statystyczny: Szkolnictwo wyższe w roku akademickim 2016/2017, dane wstępne (studenci – stan na dzień 30.11.2016 r., absolwenci – stan na rok akademicki 2015/2016).

**RYCINA 19**

LICZBA STUDENTÓW W POSZCZEGÓLNYCH SZKOŁACH WYŻSZYCH W LUBLINIE\*

**Uczelnie publiczne****Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej****21,5** tys.**Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II****10,4** tys.**Politechnika Lubelska****9,4** tys.**Uniwersytet Przyrodniczy****8,4** tys.**Uniwersytet Medyczny****6,9** tys.**Uczelnie niepubliczne****Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji****5,1** tys.**Wyższa Szkoła Społeczno-Przyrodnicza****1,7** tys.**Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Administracji****1,5** tys.**Wyższa Szkoła Nauk Społecznych****0,6** tys.

\* zaokrąglenie do setek

Źródło: Główny Urząd Statystyczny: Szkolnictwo wyższe w roku akademickim 2016/2017

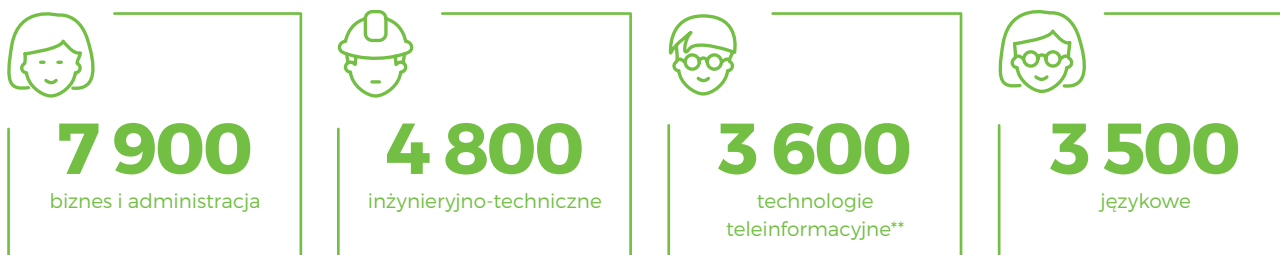


Blisko 1/3 studentów w Lublinie kształci się na kierunkach uznawanych za takie, których absolwenci najczęściej znajdują pracę w sektorze nowoczesnych

usług dla biznesu. Są to kierunki: biznesowo-administracyjne, inżynieryjno-techniczne, językowe oraz technologii informatycznych.

### RYCINA 20

STUDENCI KIERUNKÓW JĘZYKOWYCH, BIZNESU I ADMINISTRACJI, TECHNOLOGII TELEINFORMACYJNYCH ORAZ KIERUNKÓW INŻYNIERYJNO-TECHNICZNYCH W LUBLINIE (ROK AKADEMICKI 2016/2017)\*



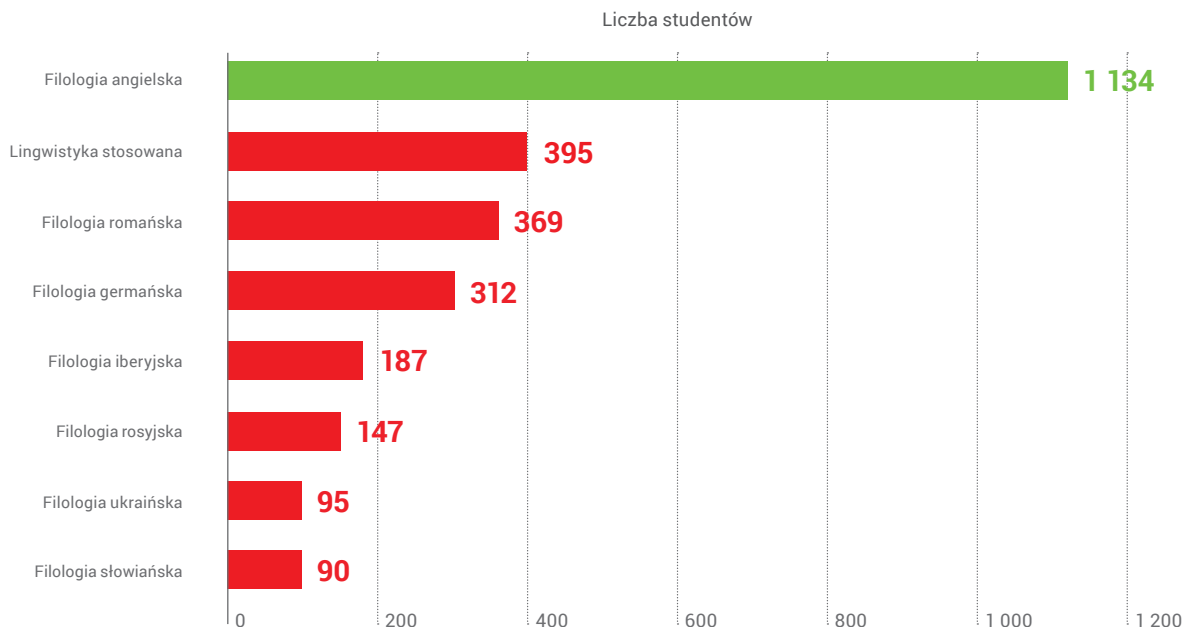
\* zaokrąglenie do setek

\*\* wraz z podgrupą interdyscyplinarnych programów i kwalifikacji obejmujących technologie informacyjno-komunikacyjne

Źródło: Główny Urząd Statystyczny: Szkolnictwo wyższe w roku akademickim 2016/2017, dane wstępne (stan na 30.11.2016 r.).

### RYCINA 21

LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH FILOLOGII W LUBLINIE



Źródło: Główny Urząd Statystyczny: Szkolnictwo wyższe w roku akademickim 2016/2017, dane wstępne (stan na 30.11.2016 r.).

**TABELA 4**

OCENA MOŻLIWOŚCI POZYSKANIA PRACOWNIKÓW W LUBLINIE W WYBRANYCH SPECJALIZACJACH  
(W OKRESIE TRZECH MIESIĘCY)

Specjalizacja	10 FTE	20 FTE	50+ FTE
F&A: GL			
F&A: AP / AR			
Customer Service			
IT: Service Desk			
IT: Software Development			
IT: Infrastructure Management			

■ dostępność duża

■ dostępność przeciętna

■ dostępność ograniczona

Źródło: Randstad, stan na I kw. 2017 r.



**TABELA 5**

MIESIĘCZNE WYNAGRODZENIE (W PLN BRUTTO; OSOBY ZNAJĄCE JĘZYK ANGIELSKI NA POZIOMIE B2/C1)

Tabela wynagrodzeń została przygotowana w oparciu o wyniki wywiadów z kandydatami i pracodawcami oraz analizę procesów rekrutacyjnych dedykowanych sektorowi nowoczesnych usług biznesowych w Lublinie.

**F&A: GL**

	Min	Najczęściej oferowane	Max
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	3 500	4 000	4 500
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	4 500	5 500	6 300
Senior Accountant (>3 lat doświadczenia)	6 000	7 500	8 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8 500	12 000	15 000
Manager (zespół do 50 osób)	10 000	13 000	15 000

**F&A: AP / AR**

	Min	Najczęściej oferowane	Max
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	3 000	3 300	3 700
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	4 000	4 600	6 000
Senior Accountant (>3 lat doświadczenia)	5 500	6 000	8 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7 500	8 000	10 000
Manager (zespół do 50 osób)	9 500	11 000	14 000

**IT**

	Min	Najczęściej oferowane	Max
1st Line Support (2 lata doświadczenia)	4 000	5 000	5 500
2nd Line Support (2 lata doświadczenia)	4 550	5 500	6 800
3rd Line Support (2 lata doświadczenia)	5 500	6 500	9 800
IT Administration (3 lata doświadczenia)	6 000	8 000	10 500
Network / Security (3 lata doświadczenia)	7 600	9 120	13 500
Business / System Analyst (3 lata doświadczenia)	7 220	9 000	12 500
Developer (3 lata doświadczenia)	7 600	11 020	13 300
Tester (3 lata doświadczenia)	5 320	7 220	10 260
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8 000	11 500	15 500
Project Manager (zespół do 50 osób)	11 000	15 000	19 000

**Customer Service**

	Min	Najczęściej oferowane	Max
Junior Specialist (bez doświadczenia)	2 500	3 500	4 000
Specialist (>1 roku doświadczenia)	3 500	4 000	4 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	4 500	6 000	7 500
Manager (zespół do 50 osób)	7 000	8 500	10 000

Źródło: Randstad, stan na I kw. 2017 r.





## 6 | Rynek nieruchomości biurowych

Lublin jest dziewiątym pod względem podaży rynkiem biurowym w Polsce oraz największym zagłębieniem nowoczesnych biur we wschodniej Polsce. Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej to około 151 000 m<sup>2</sup>.



Opracowanie treści rozdziału: JLL

JLL jest międzynarodową firmą doradczą świadczącą kompleksowe usługi na rynku nieruchomości, sklasyfikowaną na liście Fortune 500. JLL zatrudnia 77 000 osób i obsługuje klientów w 80 krajach w ramach 300 oddziałów na całym świecie. Więcej informacji: [www.jll.pl](http://www.jll.pl)

**RYCINA 22**

RYNEK NOWOCZESNYCH POWIERZCHNI BIUROWYCH W LICZBACH

**151 000** m<sup>2</sup>

całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie

**70%**

o tyle wzrosły zasoby biurowe Lublinie w ciągu ostatnich 5 lat

**37 000** m<sup>2</sup>

powierzchni biurowej trafi na rynek w 2017 r.

**45 400** m<sup>2</sup>

powierzchni biurowej w budowie

**10,50-11,50** €wynoszą transakcyjne stawki czynszu za € / m<sup>2</sup> / miesiąc za najlepsze powierzchnie biurowe w Lublinie**18 500** m<sup>2</sup>

istniejącej powierzchni biurowej czeka aktualnie na najemców

**18**

nowoczesne budynki biurowe (oddane do 5 lat wstecz)



## Aktywność deweloperów w Lublinie

Na polskiej mapie biurowej Lublin zaistniał na początku XXI wieku. Jednym z pierwszych nowoczesnych biurowców w mieście był budynek przy ul. Zana 39 i 39a, znany też jako Zana Centrum I, z 2001 roku, który oferuje najemcom 9 200 m<sup>2</sup> nowoczesnej powierzchni biurowej. Do tej pory lata 2011 i 2013 były rekordowymi pod względem nowej podaży w Lublinie; odpowiednio 16 000 m<sup>2</sup> i prawie 20 000 m<sup>2</sup> trafiło wtedy na lubelski rynek biurowy. Podaż tą tworzyły m.in. takie projekty jak Gray Office Park A i Związkowa Centre w 2011 r. oraz Nord Park B&C, JPBC Business Center czy TBV Office Center ukończone w 2013 r. Gray Office Park A jest największym obiektem biurowym w mieście oferującym 13 000 m<sup>2</sup> biur na wynajem. Kolejnym rekordowym rokiem pod kątem podaży jest 2017 r., w którym deweloperzy planują dostarczyć na rynek przynajmniej 37 000 m<sup>2</sup>, w tym biurowiec, który wyprzedzi Gray Office Park A pod względem oferowanej powierzchni na wynajem – CZ Office Center A (20 000 m<sup>2</sup>).

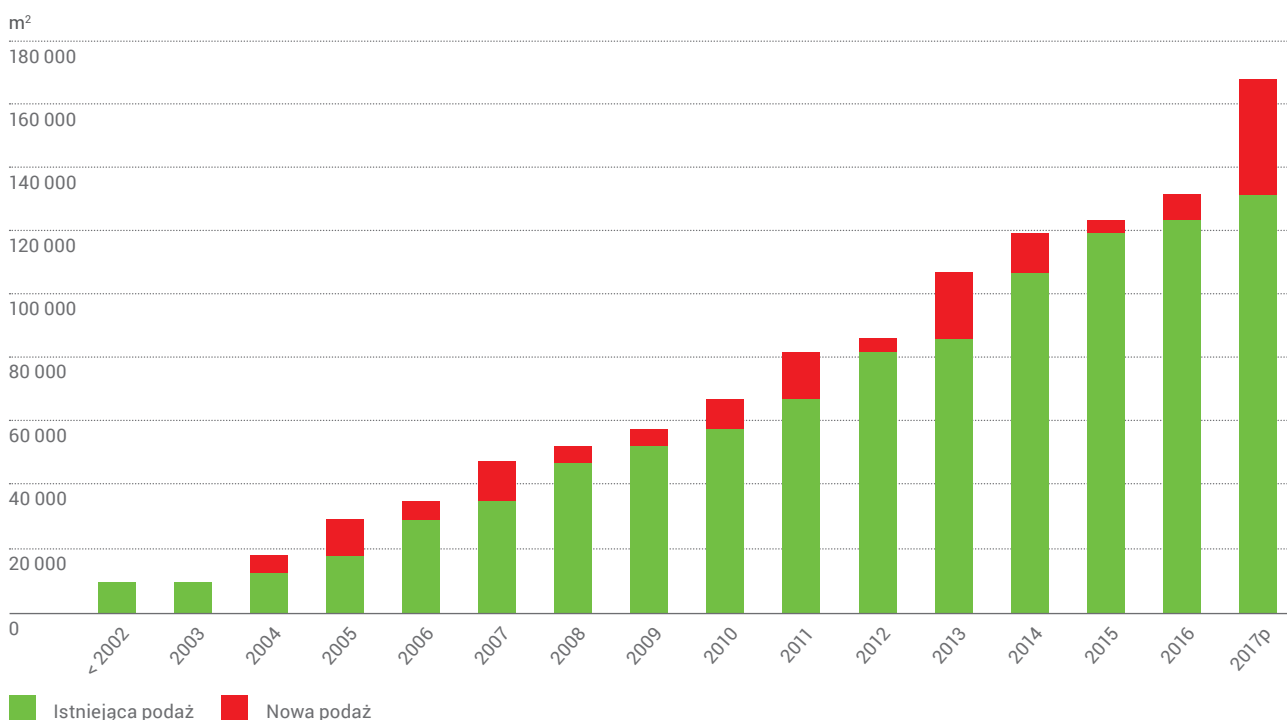
Lubelski rynek biurowy jest obecnie praktycznie całkowicie zdominowany przez lokalnych deweloperów i ze względu na fakt, że kolejne tereny pod przyszłe inwestycje biurowe zostały już przez nich zabezpieczone, można się spodziewać, że ta sytuacja w najbliższym czasie się nie zmieni.

W połowie 2017 r. w budowie znajdowało się około 45 400 m<sup>2</sup> nowoczesnej powierzchni biurowej, która po ukończeniu powiększy zasób istniejącej podaży o prawie jedną trzecią. Główne projekty będące w trakcie realizacji to: CZ Office Center A (ok. 20 000 m<sup>2</sup>, 2017) czy biurowiec Spokojna 2 (18 600 m<sup>2</sup>, 2018).

Oprócz realizowanych inwestycji biurowych, na etapie planowania znajduje się kolejne 109 000 m<sup>2</sup>, w tym m.in. biurowiec Soul (19 000 m<sup>2</sup>) czy kolejne fazy CZ Office Park (m.in. B&D, dwa budynki biurowe o powierzchni około 28 700 m<sup>2</sup>).

### RYCINA 23

PODAŻ NOWOCZESNEJ POWIERZCHNI BIUROWEJ W LUBLINIE



Źródło: JLL, PORF, lipiec 2017

## Ulokowanie nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie

**TABELA 6**

GŁÓWNE OBSZARY KONCENTRACJI NOWOCZESNEJ POWIERZCHNI BIUROWEJ W LUBLINIE

Obszar wzdłuż ul. Zana oraz ul. Wallenroda – w tej okolicy zaczęły powstawać pierwsze budynki biurowe w mieście (Centrum Zana II, Zana 39 i 39a oraz Zana 43). Obecnie ten rejon oferuje prawie 53 900 m<sup>2</sup> (co stanowi około 35% 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 33 200 m<sup>2</sup>, wybudowanych w latach 2007-2011,

Okolice ul. Szeligowskiego i Północnej (9% zasobów) – wraz z ukończeniem kompleksu biurowego Nord Office Park (trzy budynki o powierzchni 13 500 m<sup>2</sup>) te okolice stały się nowym punktem biurowym na mapie miasta,

Pozostałe zasoby biurowe są zlokalizowane m.in. wzdłuż takich ulic jak Witosa, Wojciechowska, Obywatelska, Lubartowska, Lucyny Herc, Jana Pawła II czy Związkowa.

Źródło: JLL

Kolejnym wyróżniającym się obszarem biurowym w Lublinie będzie skrzyżowanie ul. Nałęczowskiej i al. Kraśnickiej, gdzie obecnie powstaje CZ Office Park.

Warto podkreślić, że najbardziej poszukiwaną lokalizacją biurową, szczególnie dla oddziałów banków czy też kancelarii prawnych są okolice Krakowskiego Przedmieścia i przylegających do niego takich ulicach jak: Chopina, Jasna, Krótka czy Lipowa. Znajdują się tutaj odnowione kamienice oferujące powierzchnie biurowe do około 200 m<sup>2</sup>.

## Zapotrzebowanie na powierzchnię biurową w Lublinie

W roku akademickim 2016/2017 w Lublinie kształciło się łącznie 65 000 studentów, co stanowi znaczący zasób dobrze wykształconych pracowników dla potencjalnych inwestorów. Wiele firm już to zauważyło i ulokowało swoją działalność w mieście, m.in.: DataArt, Genpact, Orange, Asseco Business Solutions, Sii czy Mobica, która ze względu na dynamiczny rozwój firmy, zdecydowała się na przeniesienie swojej siedziby do CZ Office Park. Wśród innych najemców obecnych w mieście dominują firmy z sektora bankowego, finansowego i ubezpieczeniowego.

Do końca 2012 r. Lublin charakteryzował się jednym z najniższych wskaźników powierzchni niewy-najętej w Polsce na poziomie 2-4%. W połowie 2017 r. współczynnik ten wynosił 12,3%, co przekłada się na 18 500 m<sup>2</sup> dostępnej powierzchni biurowej w istniejących budynkach. Firmom poszukującym większych modułów do wynajęcia (ponad 1 000 m<sup>2</sup>) miasto mogło zaoferować osiem dostępnych opcji, m.in. w JPBC Business Center, Technic Office Park A&B, CHM 13, Imagine, Nord Office Park B&C, G5, Makrochem.

Najemcy szukający większych powierzchni biurowych, szczególnie firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych, powinni rozważyć opcję przednajmu w inwestycjach biurowych będących w budowie bądź planowanych. W połowie 2017 r. około 18% powierzchni biurowej będącej w budowie było zabezpieczone umowami typu pre-let.

## Poziom czynszów w budynkach biurowych

Najwyższe czynsze transakcyjne w połowie 2017 r. oscylowały na poziomie 10,5-11,5 € / m<sup>2</sup> / miesiąc. Wyższy zakres czynszów dotyczy przede wszystkim projektów biurowych najwyższej jakości takich jak np.: Gray Office Park A czy Nord Office Park

W przypadku budynków biurowych klasy A czynsze transakcyjne są kwotowane w EUR, w biurowcach klasy B oraz w odnowionych kamienicach typowym zjawiskiem jest podawanie czynszów w PLN. Koszty eksploatacyjne są określane w PLN.

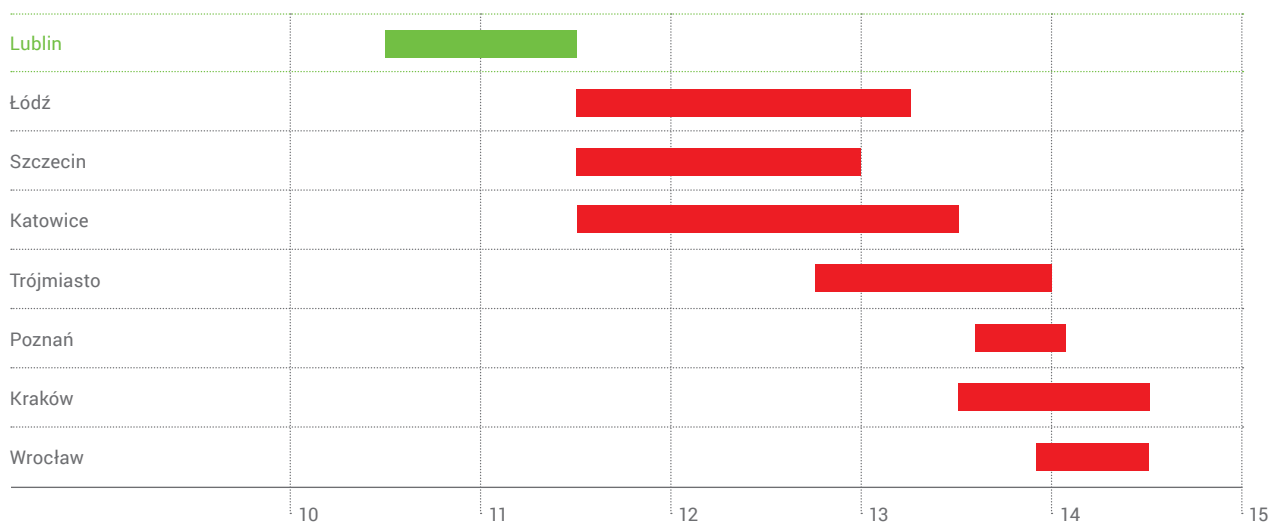
## Prognozy

Ze względu na relatywnie wysoką spodziewaną przyszłą podaż na lata 2017 i 2018 (około 56 000 m<sup>2</sup>) wskaźnik powierzchni niewynajętej w 2017 r. może wzrosnąć do poziomu ponad 15%,

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 24

NAJWYŻSZE CZYNsze TRANSAKCYJNE W POLSCE (Z WYŁĄCZENIEM WARSZAWY) € / M<sup>2</sup> / M-C

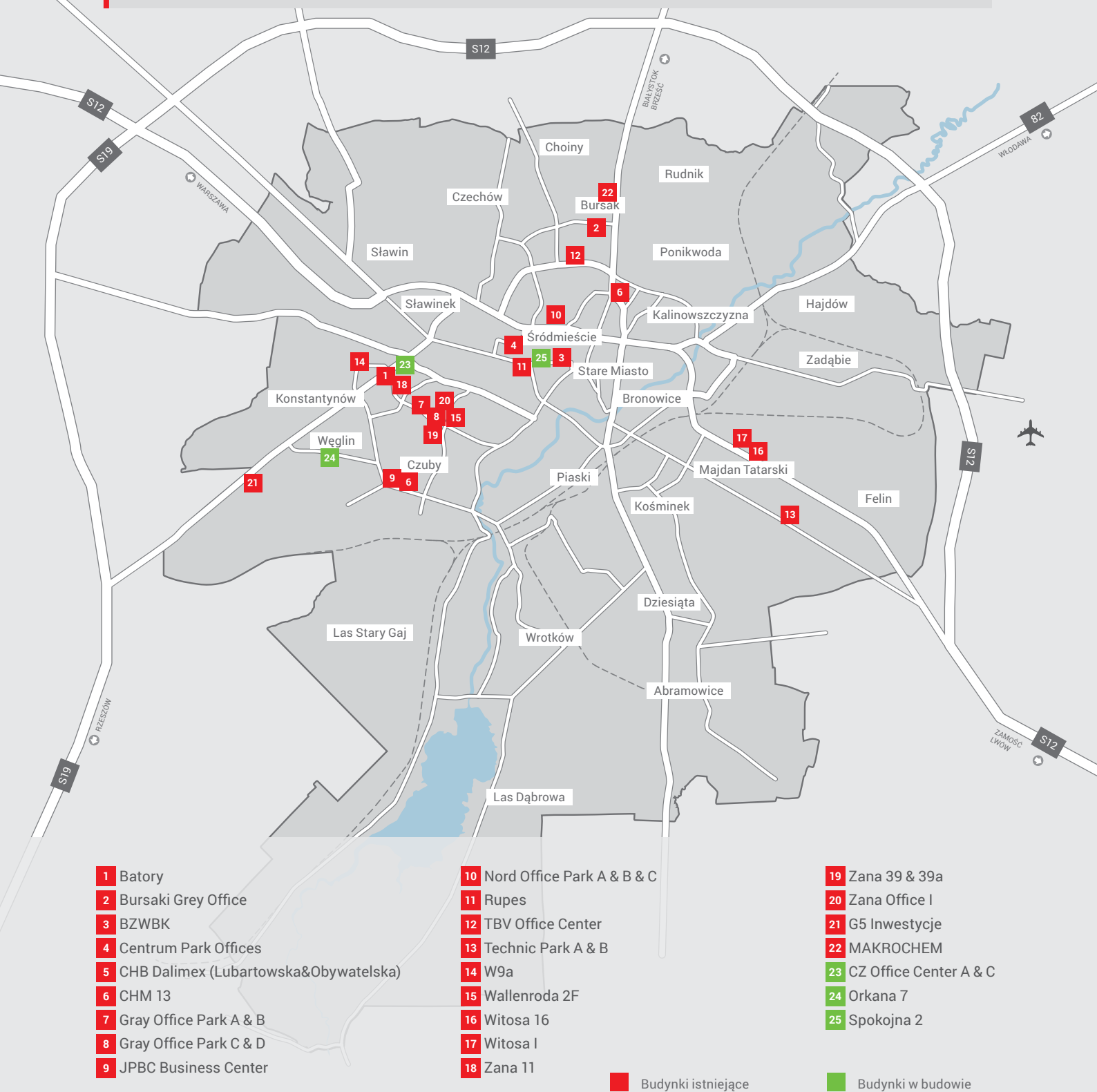


Źródło: JLL, lipiec 2017



**RYCINA 25**

## NOWOCZESNE BUDYNKI BIUROWE W LUBLINIE







## 7 | Jakość życia

---

Lublin to wielokulturowe, przyjazne miasto, które bywa określane jako jeden z ośrodków o najwyższej jakości życia w Polsce. Potwierdzają to publikacje takie jak „Raport o polskich metropoliach 2015” (PwC) czy „Ranking Otwartych Miast” z 2016 r. (Gazeta Prawna we współpracy z Deloitte). Lublin jest miejscem ciekawych wydarzeń o wyjątkowej formule. W mieście od lat odbywają się liczne wydarzenia filmowe, teatralne i muzyczne o zasięgu międzynarodowym takie jak m.in. Carnaval Sztukmistrzów, Jarmark Jagielloński, Europejski Festiwal Smaku. Należy dodać, że zrównoważony rozwój miasta, jego otwartość oraz wykorzystywanie nowych technologii dla dostępności usług publicznych przyczyniają się do umocnienia opinii o Lublinie jako miejsca dobrego do życia.



## RYCINA 26

WYBRANE INFORMACJE O OBIEKTACH KULTURY ORAZ BAZIE KONFERENCYJNEJ I HOTELOWEJ W LUBLINIE

**8**

Liczba kin

**23**

Liczba muzeów

**5**

Liczba teatrów

**18**

Liczba galerii sztuki

**21**

Liczba obiektów z zapleczem konferencyjnym

**30**

Liczba hoteli

**1**

★★★★★

**5**

★★★★

**21**

★★★

**1**

★★

**2**

★



## 8 | Wsparcie dla inwestorów

---

Urząd Miasta Lublin przykładą ogromną wagę do budowy bezpośrednich relacji z partnerami biznesowymi. Służy temu zgodny z rynkowymi praktykami system wsparcia procesu inwestycyjnego od momentu jego rozpoczęcia do zakończenia. Za wsparcie biznesu odpowiada Zespół Obsługi Inwestorskiej – jednostka działająca w modelu typowym dla rynku korporacyjnego, zgodnie z przyjętymi w świecie biznesu standardami oraz formami komunikacji. System obsługi inwestora oparty jest na precyzyjnej segmentacji branżowej, dedykowanej opiece oraz doskonałym rozeznaniu w procedurach, zasobach i relacjach.

## Obszary wsparcia w procesie inwestycyjnym



### Dedykowany Project Manager

Osią procesu obsługi inwestorskiej jest sprawny, dobrze przygotowany zespół tworzony przez specjalizujących się w poszczególnych sektorach Project Managerów – osób z doświadczeniem nabytym na rynku komercyjnym. Kluczowym zadaniem Project Managera jest pomoc w trakcie całego procesu przygotowania i realizacji inwestycji od fazy rozeznania rynku po lokację biznesu.



### Zabezpieczenie informacji analitycznej

Zespół Obsługi Inwestorskiej na bieżąco monitoruje i gromadzi aktualne informacje, opracowuje prognozy oraz tworzy mikro-strategie dla poszczególnych branż niezbędne w profilowaniu indywidualnych ofert inwestycyjnych. Dedykowany Project Manager pomoże w pozyskaniu wyczerpującej informacji analitycznej dotyczącej zasobów ludzkich i infrastruktury biznesowej i komunikacyjnej miasta, rynku pracy i edukacji, konkurencji.



### Invest-in-Lublin.com – pierwotne źródło informacji gospodarczej

Platformą komunikacji z inwestorami jest anglojęzyczny serwis **Invest-in-Lublin.com**. Jego zadaniem jest zabezpieczenie bezpośredniego dostępu do pierwotnych, nieprzetworzonych przez podmioty zewnętrzne kompletnych danych analitycznych i statystycznych dotyczących gospodarki Lublina. Dane te, coraz bardziej kompletne, wraz z rozbudową zawartości serwisu będą dostępne do pobrania jako raporty oraz arkusze danych umożliwiające ocenę kapitału oraz potencjału gospodarczego i inwestycyjnego miasta pod kątem zakupu czy wynajmu nieruchomości, lokowania produkcji i usług.



### Organizacja wizyt referencyjnych

Zespół Obsługi Inwestorskiej organizuje na życzenie inwestorów wizyty referencyjne. Ustalany indywidualnie program może obejmować zwiedzanie miasta oraz wizytę w potencjalnych lokalizacjach inwestycyjnych, spotkania z władzami miasta, regionu i uczelni, spotkania z przedstawicielami branży nieruchomości i HR. Program może także obejmować spotkania z innymi inwestorami lub potencjalnymi partnerami biznesowymi.



### Networking

Project Managerowie dysponują wyczerpującą wiedzą na temat lokalnego rynku i działających na nim firm. Aktywnie budują oraz utrzymują relacje, uczestnicząc w cyklicznych spotkaniach branżowych z lokalnym biznesem, środowiskami akademickimi, ekspertami, a także doradcami współuczestniczącymi w procesie inwestycyjnym. Dysponują niezbędnymi kontaktami i referencjami.



### Relacje z biznesem

Miasto jako „trzecia strona” koncentruje się na stymulowaniu funkcjonowania sieci wzajemnych powiązań, inicjowaniu kontaktów i podtrzymywaniu relacji. Służą temu inicjatywy klastrowe, programy networkingowe dla wybranych branż czy projekty aktywizujące lub wręcz wspierające konkretne środowiska – uczelnie, startupy, przemysły kreatywne czy drobnych kupców. Głównymi partnerami w tym obszarze aktywności są przede wszystkim lubelscy przedsiębiorcy, instytucje otoczenia biznesu oraz środowisko akademickie i konkretne branże.





### Program Lubelska Wyżyna IT

Lubelska Wyżyna IT to powstały z inicjatywy miasta program służący promowaniu potencjału lubelskiej branży ICT oraz wspieraniu rozwoju ekosystemu informatycznego w Lublinie poprzez monitorowanie zasobów, inicjatyw i potrzeb środowiska informatycznego w Lublinie. Miejska koncepcja zarządzania Lubelską Wyżyną IT zakłada kreowanie przyjaznego klimatu współpracy, animowanie ekosystemu, którego podstawową cechą jest efektywna wymiana informacji oraz realna kooperacja środowiska naukowego, małych i dużych firm informatycznych oraz instytucji otoczenia biznesu. Zadania informacyjne programu realizuje portal [www.lwit.lublin.eu](http://www.lwit.lublin.eu), a środowisko integruje i sieciuje szeroka oferta targów, spotkań, prelekcji i prezentacji adresowanych do młodzieży szkolnej, studentów i przedstawicieli branży ICT.



### Kontakt

Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów  
Urząd Miasta Lublin  
+48 81 466 25 00  
[www.invest-in-lublin.com](http://www.invest-in-lublin.com)

Łukasz Goś  
Zastępca Dyrektora Wydziału Strategii  
i Obsługi Inwestorów  
[lukasz.gos@invest-in-lublin.com](mailto:lukasz.gos@invest-in-lublin.com)

Michał Grabowiecki  
Specjalista ds. obsługi inwestorów  
[michal.grabowiecki@invest-in-lublin.com](mailto:michal.grabowiecki@invest-in-lublin.com)

Karol Piekarski  
Specjalista ds. obsługi inwestorów  
[karol.piekarski@invest-in-lublin.com](mailto:karol.piekarski@invest-in-lublin.com)





# Lublin

**największy rynek powierzchni biurowych  
we Wschodniej Polsce.**



**158 000 m<sup>2</sup>**  
całkowite zasoby nowoczesnej  
powierzchni biurowej w Lublinie



**34 000 m<sup>2</sup>**  
powierzchni biurowej trafi  
na rynek w 2017 r.



**10,50-11,50 €**  
stawki czynszu za € / m<sup>2</sup> / miesiąc  
za najlepsze powierzchnie biurowe



**70%**  
o tyle wzrosły zasoby biurowe  
w Lublinie w ciągu ostatnich 5 lat



**48 000 m<sup>2</sup>**  
powierzchni biurowej w budowie



**20 000 m<sup>2</sup>**  
istniejącej powierzchni biurowej  
czeka aktualnie na najemców

