



**SKANSKA**

# BPO/SSC

Biuro na miarę usług

Office tailor-made  
for services

Standard powierzchni biurowych  
dopasowanych do potrzeb firm  
z sektora nowoczesnych usług dla biznesu

Standard of modern office space tailored  
to fit the needs of business services companies

Skanska jest innowacyjnym deweloperem przestrzeni biurowych, które dzięki swojej elastyczności i wszechstronności odpowiadają na potrzeby firm o różnych profilach działania i z różnych sektorów rynku. Wszystkie projekty realizujemy zgodnie ze standardami wyznaczonymi przez U.S. Green Building Council – podmiot przyznający certyfikaty środowiskowe LEED, które potwierdzają jakość naszych inwestycji.

Niniejsza publikacja powstała, aby zaprezentować, w jaki sposób budynki Skanska spełniają wymagania najemcy z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Zostały one zidentyfikowane w oparciu o raport stworzony we współpracy Skanska z Jones Lang LaSalle oraz Związkiem Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce (Association of Business Service Leaders in Poland – ABSL).

Dziękujemy serdecznie organizacji ABSL, firmie Jones Lang LaSalle oraz, w sposób szczególny, Dyrektorowi Zarządzającemu Infosys BPO Europe - Krystianowi Bestry za współpracę przy stworzeniu tego opracowania.

Skanska is an innovative developer of office space which, thanks to its flexibility and versatility, can correspond with the needs of companies from a variety of market and business sectors. All of our projects are implemented according to the standards set out by the U.S. Green Building Council. This institution grants the LEED environmental certificates which reconfirm the quality of our investments.

This document is to demonstrate how Skanska's buildings meet the requirements of companies from business services sector. The requirements were identified based on a report that Skanska put together in cooperation with Jones Lang LaSalle as well as Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL).

We would like to thank ABSL organisation, Jones Lang LaSalle, and specifically – Managing Director of Infosys BPO Europe Krystian Bestry, for their input and cooperation in creating this report.

## 01. Wprowadzenie / Introduction

Nowoczesne przedsiębiorstwa, w poszukiwaniu oszczędności i wzrostu efektywności, przenoszą część swoich procesów do specjalnie do tego celu wydzielonych jednostek. Może się to odbywać na zasadzie tworzenia centrum macierzystego przedsiębiorstwa (SSC) lub oddania procesów w ręce zewnętrznego dostawcy (BPO). Procesy biznesowe mogą być przenoszone za granicę na znaczne odległości (offshoring) lub do centrów zlokalizowanych w pobliskich krajach (nearshoring).

W ciągu ostatnich lat Europa Środkowo-Wschodnia (CEE) – a w szczególności kraje zrzeszone w Unii Europejskiej, takie jak Polska, Czechy, Słowacja, Węgry, Rumunia i Bułgaria – stała się ważnym regionem na globalnej mapie nowoczesnych usług biznesowych. **Polska zyskała status lidera pod względem wielkości zatrudnienia w zagranicznych centrach usług dla biznesu na Starym Kontynencie.** Według ostatnich szacunków średnioroczny wzrost liczby pracowników w latach 2008–2011 wynosił blisko 20%, a z końcem 2012 roku zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym osiągnęło poziom ponad 100 tysięcy osób.

Ostatnie lata odznaczyły się dynamicznym rozwojem nowoczesnych usług dla biznesu. Dowodem na to są wysokie miejsca Polski w prestiżowych rankingach poświęconych branży outsourcingowej. W najbliższych latach spodziewany jest wzrost zatrudnienia w tym sektorze o kolejne 50%. Nasz kraj posiada około 40% udziału w rynku usług biznesowych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Obecnie uważa się, że sektor ten wszedł w fazę dojrzałości, czego dowodzi wzrost realizowanych przez centra w Polsce zaawansowanych usług wymagających doświadczenia i specjalistycznej wiedzy (Knowledge Process Outsourcing).

Modern organisations in order to increase their effectiveness and minimize costs of operations decide on moving part of their processes to fully specialized external companies. This can be achieved by creating branches of mother company (SSC) or by outsourcing operations to external dedicated partners (BPO). Business processes can be moved to distant countries (offshoring) or located in neighboring centres (nearshoring).

Central-Eastern Europe (CEE), and in particular, countries associated with the European Union, such as Poland, Czech Republic, Slovakia, Hungary, Romania, and Bulgaria, have recently proved to be an important location on the global map of modern business centres.

**Poland has won the leading position in terms of employment rates in the sector.** According to recent estimates, in the period of 2008 – 2011, an average annual increase in employment rate reached roughly 20%. Additionally, by the end of 2012, the industry employed approx. 100,000 people in foreign capital companies.

Last years have shown dynamic growth of business services sector. Poland is continuously ranked very high in terms of attractiveness for service oriented business. It is expected that in the next couple of years the employment in this sector will increase by 50%. About 40% of shares in the business outsourcing market within CEE belongs to Poland. It is considered that the Polish market has entered the maturity phase. This is shown by the increase of demand for knowledge based operations (Knowledge Process Outsourcing).



## 01. Wprowadzenie / Introduction

**Offshoring** to przenoszenie określonych funkcji lub wydzielonych części organizacji poza granice kraju, w którym znajduje się macierzysta siedziba firmy, głównie w celu redukcji kosztów działalności bądź ze względu na potrzebę pozyskania odpowiednich zasobów ludzkich. Offshoring jest prowadzony samodzielnie przez firmy bądź zlecany przedsiębiorstwom zewnętrznym poprzez outsourcing.

**Nearshoring** oznacza przenoszenie działalności do krajów bliższych kulturowo i geograficznie macierzystej organizacji. Dlatego też region CEE gości u siebie głównie centra usług spółek z Europy Zachodniej.

### Obszary outsourcingu:

**BPO (Business Process Outsourcing, Usługi dla Biznesu)** – zlecenie wybranych usług i procesów biznesowych do wykonywania przez zewnętrzne przedsiębiorstwa.

**KPO (Knowledge Process Outsourcing, Procesy Zarządzania Wiedzą)** – zlecenie wybranych usług i procesów biznesowych wymagających specjalistycznej wiedzy do wykonywania przez zewnętrzne przedsiębiorstwa, w tym także obszar badań i rozwoju (R&D).

**SSC (Shared Service Center, Centra Usług Wspólnych)** – zlecenie wybranych usług i procesów biznesowych do wykonywania przez oddziały firmy macierzystej, skupiające zlecenia różnych jednostek firmy.

**Offshoring** stands for the relocation of certain business functions or specific parts of an organisation outside of its headquarters, primarily in order to reduce operational costs or gain relevant human resources. Offshoring can be managed internally by a company or outsourced to an external provider.

**Nearshoring** means the transfer of business to a nearby country, often sharing a border with the mother company, so as to benefit from cultural and geographical proximity. Hence the CEE region is home to many major service centres of companies from Western Europe or the US.

### Outsourcing sectors:

**BPO (Business Process Outsourcing)** describes contracting of selected business functions and processes to a third-party provider.

**KPO (Knowledge Process Outsourcing)** involves contracting of selected business functions and processes related to very unique knowledge and skills to an external provider, including R&D centres.

**SSC (Shared Service Centre)** stands for contracting of selected business functions and processes to external branches of mother company, converging different operations from many units or departments of the same company.

## 02. Skanska odpowiada na potrzeby najemców / Skanska responds to tenants' needs

Wiemy, co dla klientów z sektora nowoczesnych usług biznesowych jest najbardziej istotne. Budynki szyjemy na miarę potrzeb ich odbiorców.

Od najwcześniejszych etapów realizacji projektów myślimy o naszych przyszłych najemcach. Chcemy odpowiadać na ich potrzeby i dostarczyć im jak najlepszy produkt w postaci budynku biurowego. Do relacji biznesowych podchodzimy w sposób wyjątkowy. **Dlatego też oddajemy do dyspozycji klienta dedykowany zespół, który prowadzi go przez cały proces przygotowywania dla niego powierzchni biurowej.** Dzięki temu dokładnie wiemy, jakie są indywidualne oczekiwania, na bieżąco monitorujemy rynkowe zapotrzebowanie i wspólnie planujemy jego realizację.

W celu potwierdzenia jakości naszych budynków przez niezależny podmiot zewnętrzny nawiązaliśmy współpracę z U.S. Green Building Council. Instytucja ta przyznaje certyfikaty środowiskowe LEED. Aby otrzymać certyfikat, należy spełniać szereg wytycznych związanych z budynkiem. Skanska może się poszczycić takimi standardami. **Podczas projektowania naszych inwestycji myślimy o przyszłych najemcach już od etapu wyboru działki poprzez proces projektowy aż do momentu przygotowania konkretnych powierzchni dla klienta.**

We know what modern organisations value the most. Our buildings are tailor-made to the needs of their users.

We have our clients in mind from the very early stages of implementing a project. We are committed to responding to their needs and delivering the best possible product in the form of office space. We take a unique approach to business relationships. **The dedicated team leads the client throughout all stages of office space development.** This enables us to get to know individual expectations, monitor the market demand, and collaborate accordingly to implement the ideas.

In search of an independent opinion confirming the high quality of our buildings we have started cooperation with U.S. Green Building Council. This institution grants environmental LEED certificates. To obtain the certificate, a company must fulfil a number of requirements that relate to the building. Skanska is proud to say that all of our investments follow the guidelines. **We think about the future clients right from the moment of selecting the plot, through to the designing process and developing specific office space for our clients.**

## 02. Skanska odpowiada na potrzeby najemców / Skanska responds to tenants' needs

Zwracamy szczególną uwagę na takie elementy, jak:

- lokalizacja,
- dobór działki na wcześniej zagospodarowanym terenie,
- efektywne wykorzystanie wody,
- efektywne wykorzystanie energii,
- materiały użyte do budowy i wyposażenia budynku,
- jakość środowiska wewnętrznego.

Dzięki tym czynnikom dostarczamy budynki, w których użytkownicy czują się lepiej i działają z większym zaangażowaniem. Zdrowe środowisko pracy przekłada się na większą efektywność.

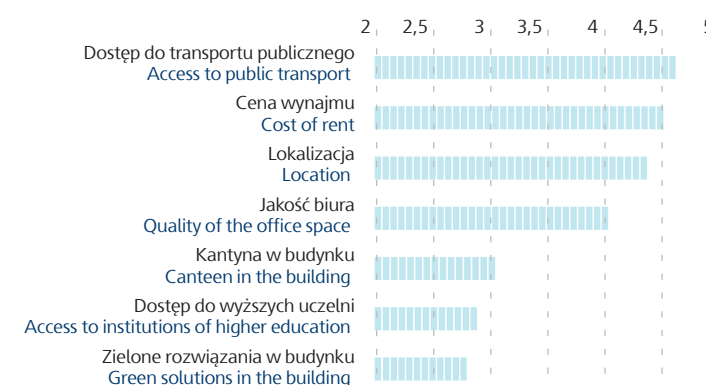
In particular we focus on:

- location,
- plot selection in a developed area,
- efficient use of water,
- efficient use of energy,
- materials used for constructing and furnishing of the building,
- quality of internal environment.

Thanks to the above factors we are able to provide buildings, in which the users feel better and get more engaged in their daily operations. A healthy work environment translates to increased efficiency, fewer employees on sick leaves, and last but not least, general well-being.

## 03. Oczekiwania najemcy / Expectations of the tenants

Na jakie elementy zwracają Państwo największą uwagę przy wyborze nowego biura?



What are the elements that you are most interested in when deciding on a site for your new office?

Źródło:  
Badanie Skanska i Jones  
Lang LaSalle,  
Sierpień 2012

Source:  
Study by Skanska  
and Jones Lang LaSalle,  
August 2012

Badanie przeprowadzone wśród 30 firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych pokazuje, jakie czynniki są najbardziej istotne podczas wybierania nowego biura. Najemcy reprezentujący sektor kładą szczególny nacisk odpowiednio na: **dostęp do transportu publicznego, cenę wynajmu, lokalizację i jakość biura**. Jako mniej istotne zostały przez nich wskazane: dostęp do transportu publicznego działającego w godzinach nocnych, bliskość punktów usługowych, sklepów, wyższej uczelni, szkoły, przedszkola czy lotniska, zielone rozwiązania w budynku czy obecność kantyny.

### Lokalizacja

Jak wynika z badań **lokalizacja wraz z dostępem do komunikacji miejskiej to jedno z najważniejszych kryteriów uwzględnianych przy wyborze budynku biurowego przez przyszłych najemców**. Starannie dobrane usytuowanie firmy pozwala bowiem na zwiększenie efektywności pracy i ograniczenie czasu dojazdu z różnych części miasta, jak też korzystnie wpływa na prestiż przedsiębiorstwa.

Results of a survey conducted across 30 companies in the outsourcing sector demonstrate what aspects are most important when selecting a new address for the office. Industry representatives put special attention to an **easy access to public transport, rental prices, location as well as the quality of the office space**, respectively. Other factors that seem to be of relatively less value are the access to public transport at night, proximity of commercial centres, shops, institutions of higher education, schools and kindergartens, airports, green solutions implemented in the office, and canteen.

### Location

As the study shows, **location along with the access to public transport is the top requirement of the future office tenants**. A convenient location enables higher efficiency of work, limits the amount of time spent on commuting from different parts of the city, and also contributes to the prestigious image of the company.

## 02. Oczekiwania najemcy. Lokalizacja / Expectations of the tenants. Location

### Jaka jest preferowana przez Państwa lokalizacja?

Dla ponad 50% firm nie ma znaczenia, czy ich biuro będzie zlokalizowane w centrum czy poza nim. Warunkiem koniecznym jest jednak bliskość dobrze rozwiniętej komunikacji publicznej. **1/3 respondentów zdecydowanie preferuje jednak lokalizację poza centrum miasta**, na co wpływ ma przeważnie czynnik ekonomiczny. Około 11% firm wybrałoby lokalizację w centrum aglomeracji.

### What if your preferred location?

For over 50% of respondent companies, it does not matter whether the office is based in the city centre or not. Here the key factor is the proximity of a well-developed public transport infrastructure. **1/3 of the companies would definitely prefer to be located outside of the city centre**, which predominantly comes from the economic reasons. Only 11% would like to have an office in the centre.

**11 %**  
Centrum  
In the city centre

**53%**  
Nie ma znaczenia, jeśli komunikacja miejska jest dobrze rozwinięta  
It does not matter as long as the city infrastructure is well developed

**36%**  
Poza centrum  
Outside of the city centre

Źródło:  
Badanie Skanska  
i Jones Lang LaSalle, Sierpień 2012

Source:  
Study by Skanska and Jones  
Lang LaSalle, August 2012

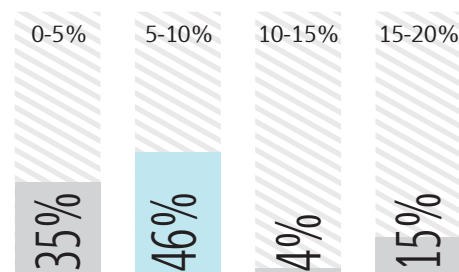
### Ile % pracowników dojeżdża rowerem do pracy?

Komunikacja rowerowa staje się coraz bardziej popularna wśród pracowników. W okresie wiosna – jesień **w prawie połowie przebadanych firm około 5-10% zatrudnionej kadry dojeżdża do pracy rowerem**. Barię w zwiększaniu liczby tych osób jest często brak odpowiedniej infrastruktury w biurówcu. Do tego typu środka transportu wiele osób zachęciłaby obecność stojaków rowerowych i ogólnodostępnych pryszniców w miejscu pracy.

### What % of employees commutes to work by bike?

Cycling to work has become more and more popular. During spring, summer and autumn, approx. **5-10% of people employed in nearly half of the respondent companies would travel to work by bike**. This ratio is often bound to remain low simply because there is no infrastructure available in the building. Therefore, it is likely that bike stands and changing/shower rooms available on the premises would encourage more employees to use this means of transport.

Źródło:  
Badanie Skanska  
i Jones Lang LaSalle,  
Sierpień 2012



Source:  
Study by Skanska and Jones  
Lang LaSalle,  
August 2012

### Cechy lokalizacyjne projektów Skanska:

- doskonały dostęp do transportu publicznego,
- bliskość głównych arterii miasta,
- bardzo dobry dojazd na dworce i lotniska,
- bliskość uczelni wyższych,
- nieodległe sąsiedztwo terenów zielonych i ścieżek rowerowych,
- bliska odległość do punktów handlowych i osiedli mieszkaniowych.

### Location-related features of Skanska projects:

- Excellent access to public transport
- Proximity of city's main roads
- Convenient access to railway stations and airports
- Proximity of institutions of higher educations
- Green areas and bike lanes in the vicinity of the office
- Proximity of commercial centres and residential areas

Starannie dobrana lokalizacja projektów Skanska pozwala pracownikom wygodnie korzystać z komunikacji miejskiej (tramwaje, autobusy, metro), dojechać do pracy rowerem (obecność na terenie budynków stojaków na rowery i pryszniców zlokalizowanych w części wspólnej), a także wybrać jeszcze inną formę podróży, np. pojazdem z napędem elektrycznym (specjalne miejsca do ładowania aut elektrycznych).

Skanska selects the location for their projects very carefully which means tenants of their buildings can easily use public transport (trams, buses, metro), or travel by bike (available bike stands and available to general use shower rooms), or decide on yet another means of transport, e.g. electric vehicles (special slots for car recharging).

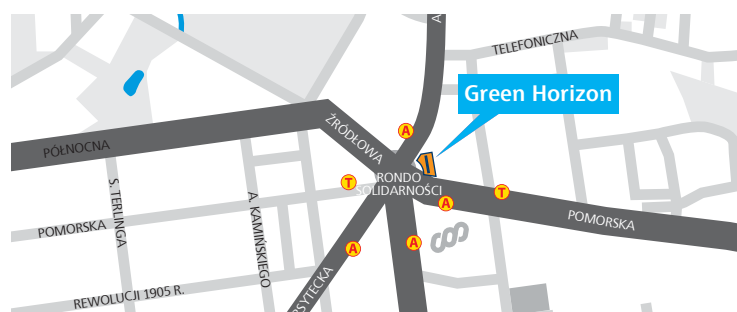


Kompleks **Malta House** usytuowany jest w zielonym sercu Poznania przy ulicy Ks. Abpa Antoniego Baraniaka nad jeziorem Malta. Odznacza się on lokalizacją na najbardziej atrakcyjnych terenach rekreacyjnych miasta. Jednocześnie takie umiejscowienie umożliwia użytkownikom budynku korzystanie z udogodnień oferowanych przez znajdującą się tuż obok Galerię Malta, do której każdy może dostać się pieszo.

**Malta House** is located in the green heart of Poznań at Ks. Abp. Antoniego Baraniaka street at the Malta Lake. The complex is characterised by its location in the most attractive, recreational part of the city. At the same time, this location offers an opportunity to use other facilities available at Galeria Malta, which is just a walking distance from the office.



## 02. Oczekiwania najemcy. Lokalizacja / Expectations of the tenants. Location



**Green Horizon** jest zlokalizowany przy samym rondzie Solidarności, u zbiegu ulic Pomorskiej i Gen. Palki, jednej z głównych arterii komunikacyjnych Łodzi. Wyróżnia się bezpośrednim sąsiedztwem kompleksu Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego.

W przypadku inwestycji w Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu szczególny nacisk kładziemy na **bliskość uniwersytetów, uczelni wyższych i akademików**. Takie sąsiedztwo wspiera procesy rekrutacyjne w firmie i daje możliwość **bezpośredniego dotarcia do wykwalifikowanej młodej kadry pracowniczej**.

**Green Horizon** is situated at Solidarności Roundabout at the crossroads of Pomorska and Gen. Palki streets, one of the most important arteries in Łódź. The building stands in a direct neighbourhood of the Department of Law and Administration of the Łódź University.

Taking into consideration our investments in Łódź, Poznań, and Wrocław, we have focused on keeping the office location **close to universities and student houses**. This actually tends to facilitate recruitment processes of our clients and enables them to **reach out directly to a young and qualified staff**.

**Budynki biurowe udostępniane przez Skanska są nieodmiennie usytuowane w optymalnej lokalizacji** – w pobliżu głównych węzłów komunikacyjnych miasta, w bliskim sąsiedztwie przystanków autobusowych i tramwajowych oraz – jeśli to możliwe – metra. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów, dbamy także o **dostęp do terenów zielonych i ścieżek rowerowych**, a na terenie budynków oferujemy parkingi i szatnie dla cyklistów.

**The buildings offered by Skanska are invariably situated in an optimal location** – close to the main road junctions and in the vicinity of a bus and/or tram stop, and metro (if available). To fully meet our clients' expectations, we also ensure access to **green areas as well as bike lanes**. On top of that, within the premises there are car parks and changing rooms for cyclists.

## 03. Oczekiwania najemcy. Koszty najmu / Expectations of the tenants. Cost of Rent

### Cena powierzchni biurowej

W procesie podejmowania decyzji na temat powierzchni biurowej aspekty ekonomiczne stanowią jedno z ważniejszych kryteriów wyboru. **Obok lokalizacji i jakości biura koszt najmu został uznany przez ankietowanych za zasadniczy czynnik selekcji**. Należy jednak zauważyć, że na całkowity koszt biura składa się wiele składników: czynsz, opłaty eksploatacyjne, użytkowanie wieczyste oraz potencjalne koszty reorganizacji powierzchni w miarę dostosowywania jej do zmieniających się potrzeb firmy.

Skanska stosuje nowoczesne rozwiązania techniczne, które pozwalają na obniżenie opłat eksploatacyjnych przy jednoczesnym zachowaniu wysokich standardów. Z naszego doświadczenia wynika, że na koszt eksploatacji przestrzeni biurowej w największym stopniu wpływają: **ogrzewanie i chłodzenie oraz oświetlenie. Łącznie stanowią one ponad 80% kosztów użytkowych**.

### Oszczędność energii i wody

Tyle oszczędności energii pozwalają uzyskać najbardziej efektywne rozwiązania w naszych projektach.

To przedział oszczędności zużycia wody, który jest możliwy do uzyskania przy wykorzystaniu wodoszczędnej armatury w sanitariatach na terenie budynku.

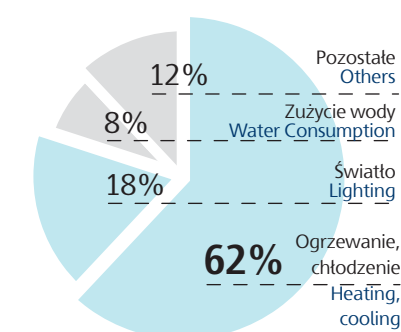
Minimum tyle energii oszczędzają budynki zrównoważone w porównaniu z budynkami referencyjnymi (respektującymi normy polskie), na co dowodem są certyfikaty EU GreenBuilding.

### Cost of office space

While deciding on office space, one of the key criteria refers to economics. **According to the respondents rent is considered as a major factor, next to office location and quality, in the decision making process**. Nevertheless, it is worth emphasizing that the rent is simply one of many elements that affect the overall office price. The other factors include i.e. exploitation fees, charges for perpetual usufruct as well as potential costs of re-arranging of the office space to the company's needs.

Skanska makes use of modern technical solutions that allow reducing service charge without compromising the high standard of the building. From our experience, to estimate the operational costs, we need to take into account among other things, the costs of **heating, cooling and lightening. Those would amount to over 80% of costs**.

Źródło: Skanska 2012, Podział kosztów użytkowania biur



Source: Skanska 2012, Split of office operational costs

### Saving Energy and Water

Is the energy saving level that is procured by using the most effective solutions in our projects.

Is the water usage range that is achieved by means of implementing water saving fittings in the building.

Stands for the minimum energy saving identified in balanced buildings as compared to other constructions developed in line with Polish norms. This is confirmed by the EU Green Building certificates.

>50%

40-50%

25%

## 03. Oczekiwania najemcy. Koszty najmu / Expectations of the tenants. Cost of Rent

Wybór rozwiązań technicznych, które będą wykorzystywane w budynku, jest przeprowadzany wieloetapowo w celu wybrania jakościowo i kosztowo optymalnych urządzeń. Nasze budynki są komfortowe i jednocześnie oszczędne.

W Skanska zawsze tak projektujemy instalacje w budynkach, aby spełniać wszystkie wymogi prawne i normatywne. Ponadto w miejscach, gdzie jest to możliwe, ograniczamy zużycie energii do minimum.

### Analiza LCC

Aby wybrać rozwiązania najlepsze zarówno pod względem inwestycyjnym, jak i pod względem operacyjnym, przeprowadzane jest badanie LCC (Life Cycle Cost Analysis). Analizowane są te urządzenia, które zużywają najwięcej energii (np. centrale wentylacyjne, chillery). **Analiza LCC pozwala uwzględnić koszty inwestycyjne zastosowanych instalacji oraz koszty serwisowe** (obsługa, konserwacja oraz koszt energii zużywanej przez urządzenie w całym okresie działania) odniesione do bieżącej wartości netto (NPV).

### Wybór oświetlenia

Podczas projektowania budynku **dzielimy oświetlenie biura na trzy kategorie: miejsca pracy, bezpośrednie otoczenie miejsc pracy oraz ciągi komunikacyjne**. Dla zdefiniowanych w ten sposób przestrzeni dobieramy oświetlenie indywidualnie. Takie podejście do projektowania umożliwia **ograniczenie kosztów oświetlenia biura o około 35-40%**.

In order to secure optimal installations, both quality- and cost-wise, the selection process of solutions to be implemented in the building takes a few stages. Our buildings are more comfortable and energy-saving at the same time.

At Skanska we always design installation systems so they are compliant with all legal and normative requirements. Moreover, we make every effort to optimise the use of energy wherever and whenever possible.

### LCC Analysis

Life Cycle Cost Analysis enables the selection of the best solutions in terms of investment and operations. This analysis investigates the installations for which most of the energy is used, e.g. ventilation stations, or chillers. **The LCC analysis captures the cost of investment and servicing maintenance** (including preservation, and energy consumption) in relation to the net present value (NPV).

### Lighting

While designing a building **we divide office lighting into three categories: workspace, area surrounding workplace, and communication routes**. We adjust bespoke lighting system to each of the defined areas. This approach allows **reducing office lighting costs by 35-40%**.

### Inteligentny system BMS

Nad prawidłową pracą urządzeń w budynku czuwa inteligentny system BMS (Building Management System). **System zapewnia dopasowanie pracy budynku do wymagań użytkowników** (np. utrzymanie pożądanej temperatury w pomieszczeniu) przy jednoczesnym optymalnym wykorzystaniu energii przez poszczególne instalacje (np. zapobieganie jednoczesnemu grzaniu i chłodzeniu przez układ klimatyzacji).

W naszych budynkach instalujemy dodatkowe liczniki energii elektrycznej, aby na bieżąco monitorować wprowadzane przez nas rozwiązania (np. windy odzyskujące energię, bardziej efektywna wentylacja, oświetlenie, instalacje free coolingu itp.) i możliwie szybko reagować w przypadku niepoprawnego działania.

### W Skanska projektujemy biura, w których

**każdy koszt ma swoje uzasadnienie**. Mamy na uwadze nie tylko koszty najmu powierzchni, ale również koszty eksploatacyjne, których wysokość w dużym stopniu zależy od urządzeń wybranych na wczesnym etapie projektowania. Nasze inwestycje wykorzystują nowoczesne rozwiązania, które **ograniczają zużycie wody i energii**, a tym samym znacząco wpływają na wysokość opłat użytkowych powierzchni biurowych.

Wychodzimy naprzeciw potrzebom klienta, który oczekuje **przestrzeni bardziej elastycznej i efektywnej**. Stosujemy optymalną wentylację, dbamy o efektywne następcznienie pomieszczeń i odpowiednie wyposażenie techniczne stanowisk. Dzięki temu **zmiany aranżacji są łatwe do przeprowadzenia, a zwiększenie liczby pracowników na tej samej powierzchni nie skutkuje ani spadkiem ich efektywności, ani pogorszeniem jakości środowiska pracy**.

### Intelligent BMS

An intelligent Building Management System guarantees the proper functioning of devices and installations. **It matches functions of the building with the needs of its users** (e.g. keeping a desired temperature in the room), and at the same time it ensures optimal use of energy consumed by each installation (e.g. preventing simultaneous heating and cooling). We install additional electricity meters to monitor the efficiency of the implemented solutions (e.g. energy-saving lifts, efficient air conditioning, lighting, free cooling, etc.) and take action in case of any waste.

### At Skanska we design offices in which every cost is justified.

We take into consideration not only the costs of rent but also operational costs, the value of which depends on the choice of installations selected on the design stage. Our investments are based on modern solutions **which limit the use of water and energy**, which significantly affects the overall rental price.

We aim at meeting client's needs of a **more flexible and efficient space**. We implement effective air conditioning system, ensure optimal daylight access and technical fitting of workspace. This makes it **easy to introduce changes to the original arrangement of space**. **An increase in the number of employees does not have a negative effect on workspace efficiency and quality of the office environment**.

## 03. Oczekiwania najemcy. Jakość biura / Expectations of the tenants. Office quality.

Rozwiązania techniczne, które wpływają na jakość biura:

### Free cooling system

czyli system, wykorzystujący chłód powietrza na zewnątrz w zimie i okresach przejściowych do chłodzenia pomieszczeń w budynku.

### Nawilżacze wodne (adiabaticzne)

w procesie nawilżania powietrza wykorzystują tańszą energię cieplną zamiast elektrycznej, dzięki czemu zużycie energii pierwotnej zmniejsza się.

### Wykorzystanie powietrza wywiewanego z biur do ogrzewania garażu

pozwalą zmniejszyć zużycie energii w budynku, gdyż nie ma potrzeby podgrzewania powietrza wentylującego garaż. Gdyby garaż nie był ogrzewany, wszystkie mieszczące się na jego terenie instalacje wodne musiałyby być zabezpieczone przed zamarznięciem za pomocą kabli grzewczych, które zużywają znaczną ilość energii elektrycznej.

### Zaawansowany system odzysku ciepła

pozwalą odebrać energię cieplną powietrza wydzielanego z budynku i przekazać ją do powietrza nawiewanego do budynku. Zmniejsza to zapotrzebowanie na energię do celów wentylacji.

### Wodooszczędne toalety

czyli bezwodne pisuary i oszczędna armatura, które pozwalają zmniejszyć zużycie wody.

### Podniesiona podłoga o minimum 10 cm

pozwalą na optymalne doprowadzenie okablowania strukturalnego do stanowisk. Wyposażenie miejsc pracy w 3 gniazda RJ oraz 2 gniazda 220 V zwiększa ich elastyczność i ułatwia zmiany aranżacji powierzchni.

### Nośność stropów 3,5 kN/m<sup>2</sup>

pozwalą na dowolną aranżację typowego biura. W przypadku pomieszczeń, wymagających zwiększenia nośności do 6 kN/m<sup>2</sup> (np. archiwa lub serwerownie), zwiększa się ją lokalnie.

Technical solutions with impact on the office space quality:

### Free cooling system

Is a method of using low external air temperature to support air conditioning in the building.

### Adiabatic Humidifier

Is a device which, in the course of air humidification, uses cheap thermal energy instead of electricity, which guarantees a reduction in the primary energy use.

### Using air blowing out from offices to heat the garage

It minimises the use of energy in the building since there is no need to heat air ventilating the garage. Unless there was heating in the garage, water installations would have to be especially protected against frosting resulting in immense electricity consumption. Using the air that is blown out of the office to the garage generates energy savings.

### High efficiency of heat recovery system

Enables capturing thermal energy from the air that is blown out of the building and transferring it to the air that is supplied into the office. This reduces the demand for energy for ventilation purposes.

### Water saving toilets

Stand for waterless urinals and efficient fitting which bring a reduction in water usage.

### Raised flooring by min. 10 cm

Guarantees the optimal supply of the cabling system to work stations. Each work station provides 3-RJ and 2-220V sockets which makes the space flexible for potential rearrangements.

### Floor load capacity of 3.5kN/m<sup>2</sup>

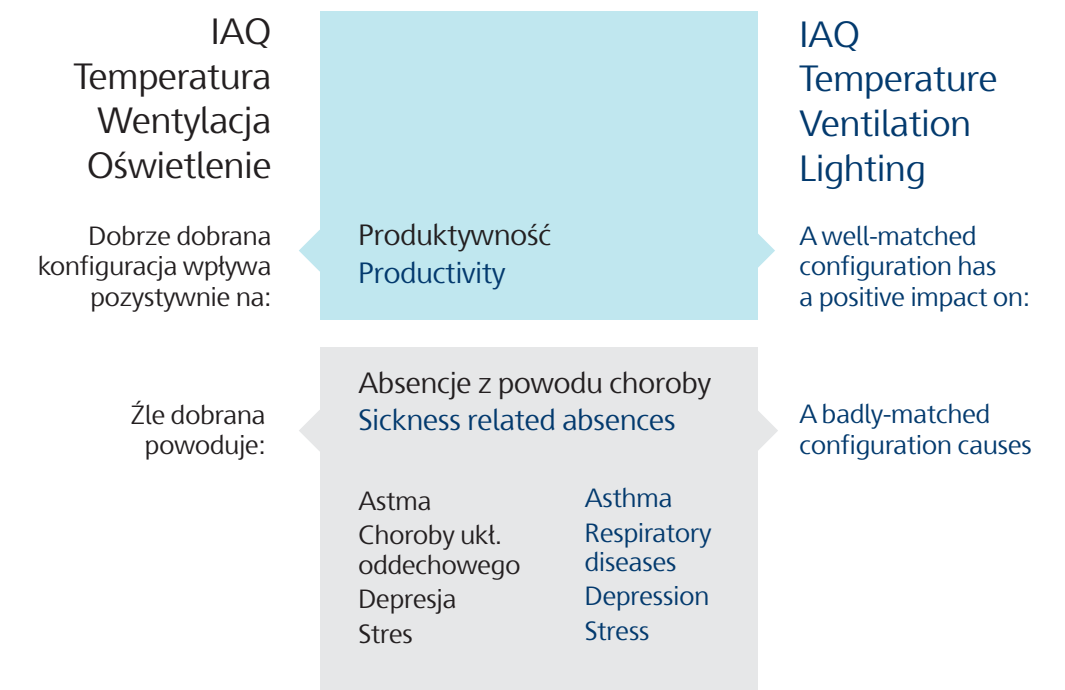
Offers flexibility in adjusting office space to individual needs. In rooms where increased load capacity up to 6 kN/m<sup>2</sup> is required (e.g. archives, server rooms), it is increased locally.

## Klimat pracy

Klimat wewnętrzny budynku – zarówno temperatura, wentylacja, jak i oświetlenie – wpływa na komfort przebywania w biurze. Przekłada się to na **efektywność i motywację pracowników** oraz może zaowocować **mniejszym odsetkiem nieobecności w pracy z powodów zdrowotnych**.

Kwestia optymalnych warunków pracy jest coraz bardziej dostrzegana, zwłaszcza w krajach skandynawskich. Powstaje coraz więcej analiz i opracowań poświęconych tej tematyce. Wynika z nich, że **w zapewnieniu optymalnych i sprzyjających warunków pracy kluczową rolę odgrywają: odpowiednia temperatura powietrza (22–24°C), dostosowana do potrzeb wentylacja, właściwe oświetlenie stanowisk pracy oraz ilość świeżego powietrza zewnętrznego na osobę (IAQ – Indoor Air Quality)**.

Jak warunki pracy wpływają na produktywność?



## Work Environment

An internal environment of a building – its temperature, air conditioning and lightning – have an influence on the general comfort of its users. This translates directly to employee **efficiency and motivation** and possibly **reduces the sickness related absence ratios**.

Optimal working environment has become increasingly important, especially in Scandinavian markets. More and more studies and analyses are conducted to examine the subject. The research shows that **as far as first-rate work environment is concerned, the key factors are: appropriate temperature of 22-24°C and lighting, air-conditioning system adjusted to client needs, and the amount of fresh air per person (IAQ – Indoor Air Quality)**.

How work environment affects productivity?



## 03. Podsumowanie / Wnioski / Summary / Conclusions

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce ma przed sobą szerokie perspektywy rozwoju. Dlatego tak ważne jest zapewnienie firmom oferty biur w pełni dopasowanych do ich potrzeb. Skanska jako innowacyjny deweloper spełnia te oczekiwania, i dodatkowo monitoruje sygnały z rynku i odpowiednio reaguje. Kluczowym słowem we współpracy z naszymi klientami z sektora BPO/SSC jest bowiem **elastyczność**. **Dostosowujemy nasze projekty do potrzeb najemców i tym samym współtworzymy ich biznesowy sukces.**

Skanska oferuje zielone budynki, które są **certyfikowane w systemach środowiskowych LEED i EU Green Building**. Nie tylko potwierdza to ich jakość, ale także daje kolejny powód najemcy, aby nazwać się firmą odpowiedzialną społecznie.

**Zielone rozwiązania nie oznaczają wyższej ceny – wręcz przeciwnie! Starannie zaplanowany projekt pozwoli zaoszczędzić na kosztach użytkownika.** Dzięki zapewnieniu użytkownikom budynku komfortu i zdrowego środowiska pracy nasze rozwiązania pozwalają być bardziej efektywnym i rzadziej korzystać ze zwolnień lekarskich. To zespół naczyń połączonych. Pracownik stosunkowo szybko dojedzie do pracy komunikacją miejską lub rowerem, weźmie prysznic w ogólnodostępnej przebieralni, będzie pracował w biurze z optymalną ilością świeżego powietrza, w razie potrzeby będzie mógł regulować temperaturę, by czuć się w pełni komfortowo, a dzięki temu bardziej efektywnie wykona swoje obowiązki.

**Firmy coraz częściej decydują się na prowadzenie swojego biznesu w sposób odpowiedzialny.** Ponad 90% ankietowanych przez nas przedsiębiorstw z sektora nowoczesnych usług biznesowych potwierdziło zaangażowanie w działania CSR. Dla nas wszystkich coraz bardziej istotna staje się idea zrównoważonego rozwoju. Dlatego przy prowadzeniu dochodowego biznesu tak ważne jest jednoczesne ograniczanie negatywnego wpływu na środowisko i dbanie o społeczność lokalną. Właśnie to robimy w Skanska i namawiamy do tego naszych partnerów. **Oferując program zielonej edukacji pokazujemy, jak efektywnie korzystać z zielonych rozwiązań dostępnych w naszych budynkach.** Przy okazji mamy nadzieję, że pomoże to być bardziej eko także poza pracą.

The sector of modern business services in Poland has great prospects for development. This is why it is so important to provide office buildings which are fully in line with the companies' needs. Skanska is an innovative developer that meets the expectations and at the same time monitors signals from the market and reacts accordingly. After all, the key word for our cooperation with BPO/SSC clients is **flexibility**. **We adapt our projects to clients' needs and consequently contribute to their success.**

**Skanska offers green buildings which are LEED and EU Green Building certified.** This not only demonstrates the high quality of our developments, but also gives our tenants a reason to justify their social responsibility.

**Green solutions do not automatically mean a higher price to pay. Quite the opposite, in fact. A smart, carefully developed design will enable operational cost savings.** Furthermore, by creating a comfortable and healthy work environment in our buildings, the implemented solutions will positively impact the employees who will be more efficient. It is a combined vessels system. Employees would relatively quickly reach the office by public transport or by bike, take a shower in the changing room available for general use, work in the space with optimal amount of fresh air, and, if necessary, adjust the temperature to increase their comfort. The above will contribute to their efficiency at work.

**Companies more and more often decide to run their business in a responsible way.** Over 90% of the respondents confirmed their involvement in CSR activities. The idea of sustainable development is gaining on importance and popularity. We want the future generations to be able to benefit from the similar resources we have access to today. Therefore, when running a profitable organisation, it is equally important to minimise the negative influence on the environment and take care of the local community. This is what we do at Skanska and we encourage our clients to follow. **By offering the green education programme we want to show how to make efficient use of the green solutions implemented in our buildings.** We hope that this initiative would inspire others to be eco-friendly not only in the office.

## 04. Najemcy o projektach Skanska / Tenants on Skanska buildings

**Krystian Bestry**  
Dyrektor Zarządzający,  
Infosys BPO Europe  
  
Managing Director  
of Infosys BPO Europe



*Skanska jest firmą, która bardzo dobrze zna potrzeby i oczekiwania organizacji z sektora nowoczesnych usług dla biznesu. Firma tworzy nowoczesne, atrakcyjne, elastyczne i wydajne powierzchnie biurowe, w których łatwo zapewnić bezpieczeństwo danych oraz informacji. Bardzo ważna jest również możliwość adaptacji biur do dynamicznie zmieniających się potrzeb centrów outsourcingowych, zwłaszcza w zakresie wzrastającej liczby pracowników. Ponadto inwestycje Skanska charakteryzują się wysoką jakością wykonania, co przekłada się na wysoki komfort pracy. Obiekty biurowe firmy są budowane z zastosowaniem tzw. zielonych rozwiązań, co potwierdzają liczne certyfikaty. Dzięki temu budynki wpisują się w politykę zrównoważonego rozwoju dojrzałych organizacji biznesowych.*

*Niezwykle ważne jest także to, że Skanska angażuje przyszłego najemcę do prac nad projektem już na etapie wstępnego planowania inwestycji. Dzięki takiemu podejściu Infosys BPO Poland, wprowadzając się do biurowca Green Horizon ma pewność, że obiekt jest doskonale dopasowany do potrzeb firmy – zarówno tych aktualnych, jak i wiążących się z dalszymi, intensywnymi planami rozwoju.*

*Skanska is a company which knows very well the needs and expectations of organisations from the sector of modern business services. The company creates modern, attractive, flexible and efficient office areas where it is easy to ensure the safety of data and information. Another very significant factor is the possibility to adapt offices to dynamically changing needs of outsourcing centre, particularly with regard to the increasing number of employees. Moreover, Skanska's investments are characterised by a high quality of performance, which translates into a high comfort of work. Office premises of the company are built with the use of „green solutions”, which is attested by many certificates. Consequently, Skanska's buildings fit into the policy of sustainable development of mature business organisations.*

*It is also tremendously important that Skanska engages a prospective tenant to work on the design already at the initial planning stage. Thanks to such an approach of Infosys BPO Poland, when moving to the office building, Green Horizon can be sure that the object is perfectly adapted to both current plans and intense long-term development plans of the company.*



## 04. Najemcy o projektach Skanska / Tenants on Skanska buildings



**Dariusz Sus**  
Dyrektor ds. Operacyjnych,  
Ernst & Young  
Chief Operations Officer  
Ernst & Young

Nasza nowa lokalizacja we Wrocławiu – budynek Green Towers – oferuje łatwy dojazd wszystkimi środkami transportu, ma prostokątny i łatwo adaptowalny kształt piętra oraz stosunkowo dobry współczynnik wykorzystania powierzchni. Współpraca z deweloperem oraz firmą zarządzającą budynkiem przebiega bardzo dobrze.

Idealny budynek dla sektora BPO powinien spełniać następujące kryteria:

**Lokalizacja.** W większych aglomeracjach za najbardziej atrakcyjne uznaje się usytuowanie obiektu poza centrum lub nawet poza miastem. Warunkiem koniecznym jest jednak sieć komunikacji publicznej i duża ilość miejsc parkingowych zarówno dla samochodów, jak i dla rowerów.

**Interior design.** Open space jest wciąż takim sposobem aranżacji przestrzeni, jaki najbardziej doceniają firmy z sektora BPO. Najbardziej komfortowo zarządza się bowiem powierzchnią, gdy na jednym piętrze znajduje się jak najwięcej stanowisk pracy. Ponadto funkcjonowanie firm z sektora BPO/SSC wymaga ciągłych zmian w zespołach, czego nie mogą utrudniać jakiegokolwiek bariery ze strony przestrzeni. Optymalna sytuacja to możliwość umieszczenia około 200-500 stanowisk pracy na piętrze. Wciąż niewiele budynków spełnia to kryterium. Z drugiej strony coraz bardziej popularny jest trend do tworzenia miejsc w biurze o niestandardowym wyglądzie – na przykład powiększonych kuchni z sofami czy miejsc na luźną rozmowę. Staje się to dla nas coraz ważniejszym standardem, gdyż chcemy oferować dodatkowe udogodnienia, których oczekuje „pokolenie Y”.

**Zapasowe źródło prądu.** Generator to standard dla wielu firm z sektora BPO.

Our new location in Wrocław – the Green Towers building – offers easy access by all means of transport, has a rectangular and easily adaptable floor shape and a relatively good area utilisation factor. Co-operation with the developer and the administering company is very good.

An ideal building for the BPO sector should meet the following criteria:

**Location.** In larger agglomerations, the location of an object outside the city centre or even the city itself is considered to be the most attractive. However, it must be accompanied by a public transport network and a large number of parking places both for cars and for bicycles.

**Interior design.** Open space is still the method of spatial arrangement that is appreciated most strongly by companies from the BPO sector. The most comfortable management of the area is ensured when there are as many workplaces as possible on one floor. Apart from that, the functioning of companies from the BPO sector requires continuous changes in teams, which must not be made difficult by any spatial barriers. The optimal situation is approx. 200-500 workplaces on one floor. Still few buildings meet this criterion. On the other hand, there is a growing tendency to create areas with a “non-standard” appearance in the office, such as enlarged kitchens with sofas, casual conversation spots etc. This standard is becoming increasingly important to us, because we want to offer additional conveniences that are expected by the Generation Y.

**Supplementary power source.** The generator is a standard for many companies from the BPO sector.



Jedna przestrzeń, wiele perspektyw rozwoju

One workplace, many perspectives for growth

## Biura Skanska / Offices by Skanska

**Pobierz** standard biur Skanska dla sektora BPO/SSC

**Download** Skanska standard for BPO/SSC offices

[www.skanska.pl/BPO](http://www.skanska.pl/BPO)

# SKANSKA

---

**Skanska Property Poland Sp. z o.o.**  
[www.skanska.pl](http://www.skanska.pl)

Al. Jana Pawła II 19  
00-854 Warszawa, Polska / Warsaw, Poland  
Tel./Phone: +48 22 653 84 00