



Linia z Hongkongu przyleci do Krakowa

2016-02-24

W kwietniu w naszym mieście swoje biuro otworzy kolejna wielka międzynarodowa firma. Tym razem będzie to linia lotnicza Cathay Pacific, która na początek w Globalnym Centrum Obsługi Klienta zatrudni 100 osób. Docelowo ma ich być około 250.

- Firma Cathay Pacific jest jedną z najlepszych linii lotniczych świata. Bardzo cieszymy się, że nim ich pierwszy samolot wylądował na jakimkolwiek polskim lotnisku, siła międzynarodowej marki Krakowa dotarła aż do Hongkongu i sprawiła, że firma zdecydowała, by właśnie w naszym mieście uruchomić swoje Globalne Centrum Kontaktu – powiedział podczas konferencji poświęconej otwarciu biura Prezydent Krakowa Jacek Majchrowski.

Linia lotnicza Cathay Pacific została wielokrotnie uhonorowana nagrodami w wielu kategoriach (m.in. 2015: najlepsza linia trans-pacific; 2014: najlepsza linia lotnicza świata, 2013: najlepszy personel pokładowy). Decyzja firmy o zlokalizowaniu swojego biura właśnie w Krakowie to nie przypadek. Kraków, będąc jednym z najbardziej atrakcyjnych gospodarczo miast Europy Wschodniej, co roku odnotowuje wzrost liczby lokowanych tu inwestycji zagranicznych oraz rozwój rodzimej przedsiębiorczości. Szczególnie prężnie w naszym mieście rozwija się sektor nowoczesnych usług biznesowych.

- W 2010 roku, trzy połączone sektory (IT/SSC/BPO) zatrudniały w Krakowie nieco ponad 15 tys. pracowników. Dziś, według danych ASPIRE, pozyskiwanych bezpośrednio z firm partnerskich, jest to blisko 46 tys. pracowników. Rynek zmienił się diametralnie. Nie chodzi wyłącznie o postęp ilościowy ale przede wszystkim o ewolucję jakościową, o stale rozszerzający się zakres usług i kompetencji dostępnych w Krakowie, o coraz większe ambicje tutejszych firm, naukowców, pracowników i ekspertów, wreszcie o fakt, że tutejsze firmy posługują ponad 90 językami obcymi – mówi Łukasz Cioch, Dyrektor ds. Publicznych Stowarzyszenia ASPIRE. Potwierdzają to międzynarodowe zestawienia. – Kraków po raz trzeci jest numerem 1 w Europie w branży (wyniki raportu „Tholons 2016 Top 100 Outsourcing Destinations”). Zajmuje 9. miejsce na świecie. Już sam fakt, że ktoś przez ostatnie 3 lata czyta globalne rankingi i po raz kolejny widzi „Azja, Azja, Azja... Kraków!” z pewnością daje do myślenia inwestorom – dodaje Łukasz Cioch.

Jak twierdzą same firmy, Kraków wraz ze swoim zapleczem akademickim i naukowym, jest miejscem niezwykle atrakcyjnym dla biznesu. Nasze miasto może się pochwalić 23 wyższymi uczelniami, 12 tys. pracowników naukowych, niemal 200 tys. studentów oraz ponad 100 jednostkami naukowo-badawczymi i instytutami. Ten potencjał niewątpliwie przyciąga jak magnes wielki i mały biznes. Inwestują u nas instytucje finansowe, globalne marki, umożliwiają miastu eksplorację nowych, dotąd raczkujących obszarów rozwoju. Kraków, coraz częściej też określany jest jako miasto przyjazne dla sektora innowacyjnego. – Dziś, coraz częściej mówi się w Krakowie o centrach badawczo-rozwojowych i zaawansowanych firmach technologicznych. Tutejsze środowisko i klimat dla start-upów z pewnością również przyczyniają się do tego, że globalna marka Kraków z każdym dniem rośnie w siłę – podkreśla Łukasz Cioch.



Magiczny
Kraków

Świetnym i aktualnym przykładem jest właśnie marka z Hongkongu, Cathay Pacific. – Mimo że samoloty Cathay Pacific nie latają jeszcze do Polski, firma postanowiła właśnie w Krakowie uruchomić swoje Globalne Centrum Kontakt, które jeszcze w tym roku zatrudni 100 pracowników. Jeśli ktoś rywalizuje na tak agresywnie konkurencyjnym rynku globalnym jak lotnictwo cywilne, wie doskonale, że jakość usług na każdym szczeblu organizacji ma absolutnie kluczowe znaczenie. By zobrazować jak ważna jest ewolucja, którą przeszedł Kraków, jestem głęboko przekonany, że jeszcze pięć lat temu krakowski rynek pracy nie byłby wystarczająco interesujący dla tego konkretnego inwestora – opowiada Cioch.

Jego słowa potwierdza Simon Kriss, Manager Global Contact Centres w Cathay Pacific. – Decyzja, by wybrać Kraków jako lokalizację dla tak ważnego dla nas przedsięwzięcia jak utworzenie Globalnego Centrum Kontakt, została podjęta po wielu miesiącach analiz i kompleksowych przygotowań. Proces ten obejmował wiele potencjalnych lokalizacji. Uwzględniając zamiłowanie marki Cathay Pacific do jakości, najważniejszym dla nas wskaźnikiem jest zdolność firmy do spójnego zapewniania najwyższej jakości usług związanych z obsługą klienta. Jesteśmy głęboko przekonani, że Kraków stwarza dla nas takie możliwości. Interesujący wydaje się też fakt, że doszliśmy do tego wniosku na dwa sposoby. Po pierwsze, zweryfikowaliśmy fakty, dane, statystyki, infrastrukturę, dojrzałość rynku, trendy wzrostowe, itp. Po drugie, wchodząc do dowolnej kawiarni, restauracji czy sklepu w Krakowie, mogliśmy natychmiast zetknąć się z etosem jakości usług, który zdaje się być w naturalny sposób wpisany we współczesną polską kulturę – tłumaczy Simon Kriss.

Jednak utrzymanie rangi Krakowa, czyli metropolii o znaczeniu europejskim, wymaga nadal szeregu działań, podnoszących jakość każdej z dziedzin funkcjonowania. Kraków konsekwentnie buduje więc swój gospodarczy wizerunek i markę, tworząc dedykowane biznesowi miejskie instytucje jak Centrum Obsługi Inwestora, Centrum Wspierania Przedsiębiorczości czy Punkt Obsługi Przedsiębiorcy. Zauważalne jest zadowolenie z działań urzędu służących niwelowaniu barier między administracją a biznesem, tak przez upraszczanie procedur, jak i przez aktywny udział Miasta w inicjatywach środowisk biznesowych. Ceniona jest również praktyka przeprowadzania konsultacji w przypadku przygotowywania ważnych dla biznesu dokumentów i programów. Cennym działaniem, tak z punktu widzenia biznesu jak i nauki jest „Bilans kompetencji i potrzeb krakowskiego ośrodka naukowego. Przygotowany w 2015 roku, czwarty z kolei raport jest analizą podaży ze strony uczelni wyższych oraz popytu ze strony organizacji biznesowych w branżach: turystyka, transport i logistyka oraz w obszarze języków obcych. Dzięki takiemu otwarciu miasta na biznes, wzrasta zainteresowanie przedsiębiorców udziałem w kształtowaniu polityk miejskich, a także współpracą ze środowiskami naukowymi.

Wizja rozwoju stolicy Małopolski oparta jest na szeregu strategicznych działań, których głównym priorytetem jest tworzenie obszarów atrakcyjnych inwestycyjnie, nowoczesnych, a jednocześnie przyjaznych i zielonych miejsc do zamieszkania i wypoczynku. Istotne są także inwestycje w szeroko pojętą infrastrukturę, poczynając od rozwiązań komunikacyjnych, transportowych, a kończąc na dostępie do nowoczesnych mediów. Kraków, w oparciu o nie tylko nowe, ale przede wszystkim innowacyjne w swoim podejściu Studium uwarunkowań i zagospodarowania przestrzennego oraz opracowywaną właśnie Strategię Rozwoju Krakowa, stawia na wielkie projekty – Nowa Huta Przyszłości, Kraków Airport oraz strefę budynków wysokich – Kraków Nowe Miasto w Płaszowie-Rybitwach. Kraków to obecnie nie tylko ośrodek potrafiący łączyć umiejętnie tradycję z nowoczesnością, europejska metropolia, to przede wszystkim miasto, które chce wyznaczać nowe



**Magiczny
Kraków**

trendy, wskazywać kierunki, być wzorem dla innych. Kraków to miasto z tradycjami, z głęboko zakorzenionymi wartościami, jednak potrafiące odważnie i z ambicjami patrzeć w przyszłość. To przede wszystkim zasługa ludzi, którzy tu mieszkają, turystów, którzy wzbogacają miejski krajobraz, studentów, potrafiących wnieść do zabytkowych, miejskich przestrzeni radość i otwartość, a także przedsiębiorców, tak zagranicznych jak i lokalnym, bez których z pewnością gospodarka naszego miasta, w ogóle Kraków jako taki – nie byłby najbardziej rozpoznawalnym polskim miastem na arenie międzynarodowej.