



M & A
WORLDWIDE

Business Process Outsourcing

Trendy i perspektywy M&A

Raport sektorowy – 2025


JP Weber

supporting
decision makers

Spis treści

1	Wprowadzenie	1
2	Przegląd rynku	2
3	Analiza M&A	2
3.1.	Wartość oraz wolumen transakcji	2
3.2.	Trendy i perspektywy fuzji i przejęć	3
3.3.	Najbardziej aktywni kupujący	6
3.4.	Strategie M&A podmiotów przejmujących w sektorze BPO	7
3.5.	Planowanie integracji operacyjnej	8
3.6.	Spełnianie wymogów regulacyjnych i integracja zasad ESG	8
3.7.	Przyszłość fuzji i przejęć w sektorze BPO	9
4	Wnioski	9
5	Spis terminów	10
6	Zespół	11

1. Wprowadzenie

Do 2030 roku globalny rynek Business Process Outsourcing powinien osiągnąć wartość 310,6 miliarda dolarów, rosnąc w tempie CAGR na poziomie 7,7% w latach 2023–2030. W sektorze odnotowano znaczną aktywność w obszarze fuzji i przejęć, która osiągnęła szczyt w 2021 roku — zawarto wówczas 160 transakcji o łącznej wartości 41,42 miliarda euro. W kolejnych latach, 2022 i 2023, nastąpił co prawda spadek aktywności, jednak rok 2024 przyniósł oznaki ożywienia, z 119 transakcjami o wartości 28,5 miliarda euro, co świadczy o powracającym zaufaniu inwestorów.

Kluczowymi czynnikami napędzającymi M&A są automatyzacja oparta na sztucznej inteligencji, ekspansje typu nearshore i offshore, konsolidacje w obszarze centrów kontaktowych opartych na chmurze oraz wzrost outsourcingu procesów finansowych, księgowych, medycznych i prawnych. Najbardziej aktywnym rynkiem pozostają Stany Zjednoczone oraz Kanada, gdzie firmy private equity odpowiadają za ponad 40% przejęć w sektorze BPO w ciągu ostatnich trzech lat, skupiając się na modelach outsourcingu opartych na platformach. Wyceny utrzymują się na wysokim poziomie, ze średnimi wskaźnikami 1,3x EV/Przychody oraz 10x EV/EBITDA w okresie 2022–2024.

Zgodność regulacyjna oraz integracja aspektów środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego (ESG) stały się kluczowymi czynnikami w procesach fuzji i przejęć w sektorze BPO. Wobec rosnącej restrykcyjności przepisów dotyczących ochrony danych, takich jak RODO w Europie czy California Consumer Privacy Act (CCPA) w USA, nabywcy są zobligowani do zapewnienia, że podmioty docelowe spełniają surowe standardy cyberbezpieczeństwa oraz wymogi regulacyjne. Coraz większą wagę przykładają się także do kryteriów ESG, przy czym inwestorzy preferują firmy wdrażające zrównoważone praktyki biznesowe, etyczne polityki zatrudnienia oraz zobowiązania na rzecz ograniczania negatywnego wpływu na środowisko. W obliczu nasilającego się nadzoru regulacyjnego, przedsiębiorstwa, które skutecznie wdrażają strategię oparte na zgodności, zaawansowane platformy oparte na sztucznej inteligencji oraz inicjatywy ekspansji offshore, będą najlepiej przygotowane do osiągnięcia trwałego sukcesu rynkowego.



Do 2030 roku globalny rynek usług BPO ma osiągnąć wartość 310,6 miliarda USD, przy średniorocznym tempie wzrostu (CAGR) na poziomie 7,7%.



Przejęcia firm BPO stosujące sztuczną inteligencję oraz centrów kontaktowych w chmurze dynamicznie przekształcają oblicze całej branży.



Firmy wykorzystujące automatyzację opartą na AI, robotyzację procesów (RPA) oraz rozwiązania chmurowe zyskują wyższe wyceny w transakcjach.



W celu optymalizacji kosztów i zwiększenia skali działania, firmy coraz częściej przejmują podmioty w Indiach, na Filipinach, w Europie Wschodniej oraz Ameryce Łacińskiej.



Kluczowymi czynnikami M&A, które wpływają na decyzje inwestorów z sektora BPO, są zgodność ze standardami ESG oraz przepisami DPR i CCPA.



Region Azji i Pacyfiku to najszybciej rozwijający się rynek BPO, podczas gdy Ameryka Północna przoduje w outsourcingu opartym na technologiach.

2. Przegląd rynku

Outsourcing procesów biznesowych stał się nieodzownym elementem strategii korporacyjnych, pozwalając firmom na zwiększenie efektywności operacyjnej, optymalizację kosztów oraz skoncentrowanie się na swojej działalności. Prognozy wskazują, że globalny rynek BPO osiągnie do 2030 roku wartość 310,6 mld USD. Wraz z dynamicznym rozwojem sektora, jego przyszłość kształtują następujące kluczowe czynniki:



IT oraz usługi finansowe były kluczowymi motorami wzrostu w 2023 roku, generując odpowiednio 22% i 18% globalnych przychodów z rynku BPO.



Sektor opieki zdrowotnej, który w 2023 roku odpowiadał za jedynie 6% przychodów, ma jednak perspektywę dynamicznego rozwoju, ponieważ dostawcy coraz częściej korzystają z usług BPO w obszarze fakturowania i windykacji należności.

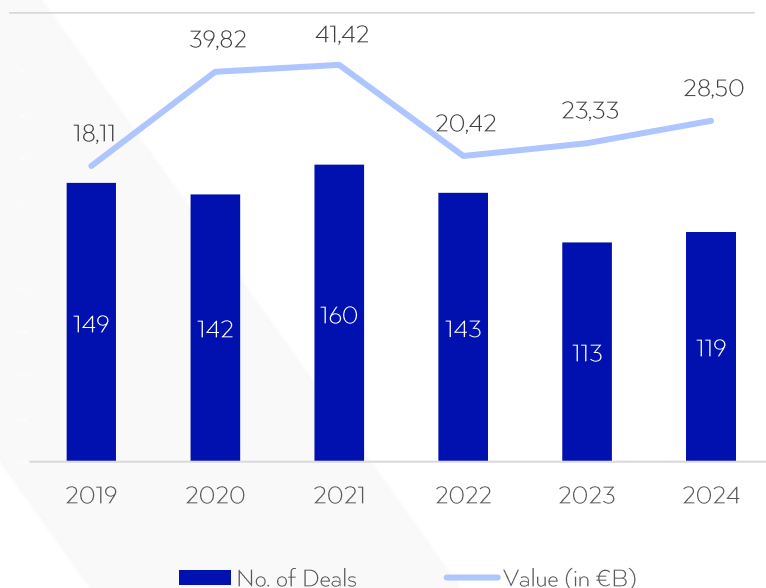


Specjalizacja rynków docelowych staje się kluczowym czynnikiem determinującym przyszłych liderów branży, kształtując dynamikę sektora oraz wpływając na trendy fuzji i przejęć do 2025 roku.

Aktywność w obszarze fuzji i przejęć znacznie przyspieszyła, napędzana postępem technologicznym, globalną dystrybucją zasobów ludzkich oraz rosnącym zapotrzebowaniem na automatyzację obsługi klienta (CX) i procesów back-office.

3. Analiza M&A

3.1. Wartość oraz wolumen transakcji



Aktywność fuzji i przejęć w sektorze BPO odnotowała znaczące zmiany na przestrzeni lat, na które wpływ miały trendy rynkowe i zaufanie inwestorów.

- Rok 2021 okazał się rekordowy, z 160 transakcjami o łącznej wartości 41,42 mld euro, napędzany silnym zainteresowaniem inwestorów oraz dużymi, strategicznymi transakcjami.
- W 2022 roku nastąpiło wyraźne osłabienie aktywności, a wartość transakcji spadła do 20,42 mld euro — niemal połowy rekordu z 2021 roku. Spowolnienie utrzymało się również w 2023 roku, kiedy to odnotowano najniższy wolumen transakcji (113), głównie w wyniku podwyżek stóp procentowych ograniczających aktywność inwestycyjną.
- Rok 2024 przynosi pierwsze sygnały odbudowy, z 119 transakcjami o łącznej wartości 28,50 mld euro, co świadczy o stopniowym odzyskiwaniu zaufania inwestorów do rynku.

- Globalny sektor outsourcingu procesów biznesowych odnotował w ostatniej dekadzie bezprecedensowy wzrost liczby fuzji i przejęć, napędzany dynamicznym rozwojem technologicznym, rosnącym naciskiem na efektywność kosztową oraz coraz większym znaczeniem sztucznej inteligencji.
- Rynek wspiera cyfrowa transformacja przedsiębiorstw poprzez outsourcing oparty na AI, konsolidacja firm średniej wielkości finansowana przez fundusze private equity oraz rosnące zapotrzebowanie na wielojęzyczne, wielokanałowe i zautomatyzowane usługi BPO.
- Wzrost złożoności procesów biznesowych, globalizacja oraz rosnące znaczenie doświadczenia klienta sprawiają, że strategiczne fuzje i przejęcia stają się kluczowym narzędziem dla firm, które chcą usprawnić ofertę usług, rozszerzyć zasięg geograficzny oraz zintegrować nowoczesne technologie.

3.2. Trendy i perspektywy fuzji i przejęć

3.2.1 Trendy M&A w sektorze BPO

Dynamika fuzji i przejęć w sektorze BPO cechują następujące kluczowe trendy:

- **Przejęcia firm BPO opartych na sztucznej inteligencji:** Przedsiębiorstwa specjalizujące się w automatyzacji i optymalizacji procesów opartych na AI są przejmowane w celu zwiększenia wydajności i skalowalności.
- **Transakcje w obszarze nearshore i offshore:** Firmy inwestują w podmioty z Indii, Filipin, Europy Wschodniej oraz Ameryki Łacińskiej, by optymalizować globalne strategie zarządzania zasobami ludzkimi.
- **Konsolidacja Cloud Contact Centers:** Rozwój wielokanałowych, opartych na chmurze platform obsługi klienta sprzyja wzmożonej aktywności M&A.
- **Rozwój outsourcingu finansów i księgowości (FAO):** Rośnie liczba fuzji i przejęć w obszarach zarządzania zobowiązaniami, należnościami oraz FP&A, napędzana dążeniem firm do oszczędności.
- **Wzrost outsourcingu procesów prawnych i opieki zdrowotnej (LPO):** Rosnące zapotrzebowanie na specjalistyczne usługi w zakresie przetwarzania roszczeń medycznych, badań prawnych oraz zarządzania zgodnością regulacyjną napędza aktywność M&A.

Sektor BPO odnotowuje intensywną aktywność fuzji i przejęć, napędzaną innowacyjnymi modelami outsourcingu, automatyzacją opartą na sztucznej inteligencji oraz globalną ekspansją usług. Firmy, które strategicznie przejmą platformy outsourcingowe wspierane AI, wielojęzycznych dostawców usług CX oraz podmioty z obszaru outsourcingu finansowo-księgowego, będą najlepiej przygotowane do dynamicznego rozwoju. Wraz z dalszą optymalizacją działalności przedsiębiorstw poprzez outsourcing i cyfrową transformację, fuzje i przejęcia w sektorze BPO pozostaną kluczowym czynnikiem konsolidacji branży oraz wzrostu inwestycji.

3.2.2 Największe ujawnione transakcje 2019 - 2023

Data	Cel przejęcia	Kraj	Typ	Kupujący	Wartość (€M)	EV /Przychód	EV /EBITDA
05.22	Mindtree Limited	Indie	Pakiet Większościowy	Larsen & Toubro Limited (BSE:500510)	6,974.4	5.2x	25.0x
07.21	CIOX Health	USA	Pakiet Większościowy	Datavant, Inc.	5,915.7	n.a.	n.a.
08.21	Hexaware Technologies Limited	Indie	Pakiet Większościowy	The Carlyle Group Inc. (NASDAQGS:CG)	2,649.6	n.a.	n.a.
04.23	Majorel Group Luxembourg S.A.	Luksemburg	Pakiet Większościowy	Teleperformance SE (ENXTPA:TEP)	2,538.2	1.4x	8.7x
06.19	EVRY ASA	Norwegia	Pakiet Większościowy	TietoEVRY Oyj (HLSE:TIETO)	2,056.7	1.5x	12.8x
04.22	GRUPO KONECTANET, S.L.U.	Hiszpania	Pakiet Większościowy	Comdata S.p.A.	2,000.0	1.0x	6.7x
03.21	Cedacri S.p.A.	Włochy	Pakiet Większościowy	Bessel Capital S.à R.l.	1,500.0	3.8x	n.a.
08.22	Computer Services, Inc.	USA	Pakiet Większościowy	Centerbridge Partners,.; Bridgeport Management Company	1,483.1	n.a.	n.a.
01.22	Inetum SA	Francja	Pakiet Większościowy	Bain Capital Private Equity, LP; NB Renaissance Partners	1,050.0	n.a.	n.a.
12.23	SADA Systems, LLC	USA	Pakiet Większościowy	Insight Enterprises, Inc. (NASDAQGS:NSIT)	839.9	3.6	n.a.

3.2.3 Kształtowanie mnożników wyceny

Wyceny w obszarze BPO & Contact Centers

Mediana wynosi 1,3x dla wartości przedsiębiorstwa/przychodów i 10,6x dla wartości przedsiębiorstwa/EBITDA (2019–2024), przewyższając średnią dla szerszego sektora usług biznesowych. Transakcje BPO oparte na technologii zazwyczaj charakteryzują się wyższymi mnożnikami w porównaniu z tradycyjnymi usługami call center i outsourcingiem customer experience, tzw. CX (CIC). Wynika to z faktu, że BPO oparte na technologii integruje automatyzację, sztuczną inteligencję, analitykę i platformy cyfrowe, co prowadzi do poprawy wydajności, skalowalności i modeli przychodów cyklicznych. Z drugiej strony, tradycyjny outsourcing CX jest bardziej pracochłonny i mniej skalowalny, dlatego zazwyczaj osiąga mnożniki EBITDA w zakresie od 4x do 6x. Inwestorzy wyżej cenią BPO oparte na technologii ze względu na jego zdolność do redukcji kosztów, poprawy jakości usług i stymulowania długoterminowego wzrostu poprzez wdrażanie technologii.

4x – 6x¹

Przedział mnożników
EV/EBITDA dla
przedsiębiorstw z branży CIC
w latach 2019–2024

11x – 13x¹

Zakres mnożników
EV/EBITDA dla spółek typu
tech-driven w latach 2019–
2024

Ponadto firmy BPO działające w takich obszarach jak usługi finansowe, opieka zdrowotna oraz outsourcing procesów kadrowych (HR) i prawnych (LPO) mogą liczyć na wyższe wyceny ze względu na specjalistyczną wiedzę branżową oraz konieczność ścisłego przestrzegania regulacji. Podsektory te często osiągają mnożniki EBITDA przekraczające 10x. Przewiduje się, że sam rynek BPO w sektorze opieki zdrowotnej osiągnie do 2030 roku wartość 468 mld euro, napędzany rosnącym zapotrzebowaniem na rozwiązania z zakresu telemedycyny oraz cyfrowego przetwarzania dokumentacji medycznej.

Wybrane transakcje M&A w sektorze międzysektorowego BPO:

- Przejęcie C3i Solutions przez HCL Technologies (2018, 50,4 mln euro): Celem transakcji było wzmocnienie oferty BPO w sektorze life sciences i farmaceutycznym.
- Fuzja Novitex i SourceHOV z Quinpario, tworząca Exela Technologies (2017, 2,4 mld euro): Nowo powstała firma skoncentrowana jest na outsourcingu usług finansowych.

3.2.4. Czynniki napędzające fuzje i przejęcia w sektorze BPO

Wzrost aktywności w zakresie fuzji i przejęć w sektorze BPO można przypisać kilku kluczowym czynnikom:



Transformacja cyfrowa i integracja technologii

Firmy coraz częściej wdrażają rozwiązania z zakresu automatyzacji, RPA oraz technologii opartych na sztucznej inteligencji w celu zwiększenia efektywności procesów i redukcji kosztów. Przejęcia dostawców usług BPO opartych na technologiach umożliwiają tradycyjnym firmom outsourcingowym poszerzenie oferty usługowej i utrzymanie konkurencyjności na dynamicznie zmieniającym się rynku.



Koncentracja na zarządzaniu doświadczeniem klienta (CX):

W miarę jak doświadczenie klienta staje się kluczowym czynnikiem konkurencyjnym w wielu branżach, rośnie zapotrzebowanie na dostawców usług BPO oferujących kompleksowe rozwiązania w zakresie CX — takie jak wsparcie omnichannel, analitykę opartą na danych oraz spersonalizowaną obsługę. Działania w obszarze fuzji i przejęć koncentrują się na pozyskiwaniu wyspecjalizowanych firm CX, które dysponują zaawansowanymi technologiami i know-how.



Dostęp do wyspecjalizowanych kompetencji i rynków:

Wraz z rosnącym zapotrzebowaniem na specjalistyczną wiedzę w obszarach takich jak outsourcing procesów prawnych (LPO), outsourcing zasobów ludzkich (HRO) czy BPO w sektorze opieki zdrowotnej, inwestorzy strategiczni coraz częściej wykorzystują fuzje i przejęcia jako narzędzie szybkiego pozyskania tych kompetencji. Na znaczeniu zyskują również transakcje transgraniczne, ponieważ firmy dążą do poszerzenia swojej globalnej obecności.



Konsolidacja i skala:

Fragmentaryczny charakter branży BPO stwarza znaczące możliwości konsolidacji. Więksi gracze aktywnie przejmują mniejszych konkurentów, aby osiągnąć większą skalę działalności, zdywersyfikować ofertę usług oraz rozszerzyć działalność na nowe rynki geograficzne.

3.2.5. Lokalne trendy M&A w sektorze

Rynek fuzji i przejęć w sektorze BPO jest bardzo dynamiczny, a różnice regionalne odzwierciedlają zróżnicowany poziom dojrzałości rynku oraz różne priorytety strategiczne. Kluczowe trendy według regionów obejmują:

Region	Kluczowe czynniki M&A
Ameryka Północna	Automatyzacja oparta na sztucznej inteligencji, outsourcing nearshore, cyfrowe rozwiązania w zakresie doświadczenia klienta (CX)
Europa	Outsourcing procesów wiedzy (KPO), outsourcing finansów i księgowości (FAO) oraz outsourcing procesów prawnych (LPO) wspierany sztuczną inteligencją.
Azja i Pacyfik	Efektywny kosztowo offshore BPO oraz rozwój outsourcingu IT w Indiach i na Filipinach.
Ameryka Łacińska	Obsługa klienta w języku hiszpańskim oraz outsourcing bilingwalny dla firm z USA.

- Ameryka Północna – Największy rynek usług BPO, napędzany wysokim popytem na technologiczne rozwiązania outsourcingowe w sektorach takich jak usługi finansowe, opieka zdrowotna oraz technologie. Aktywność fuzji i przejęć koncentruje się na pozyskiwaniu możliwości cyfrowej transformacji, rozwiązań do zarządzania doświadczeniem klienta (CX) oraz specjalistycznej wiedzy branżowej. Fundusze private equity są tu szczególnie aktywne, a wiele firm stosuje strategię „Buy & Build”.
- Europa – Dynamicznie rozwijający się rynek usług BPO o wysokiej wartości, zwłaszcza w sektorze usług finansowych oraz outsourcingu procesów prawnych (LPO). Transakcje transgraniczne są powszechne, ponieważ firmy dążą do rozszerzenia swojej obecności na europejskich rynkach. Wielka Brytania pozostaje kluczowym centrum M&A w sektorze BPO, wspieranym przez silny sektor usług finansowych oraz dostęp do rynków międzynarodowych.
- Azja i Pacyfik – Najszybciej rozwijający się region, gdzie aktywność M&A rośnie wraz z rosnącym popytem na offshore outsourcing. Indie i Filipiny to ugruntowane destynacje outsourcingowe, natomiast kraje takie jak Wietnam i Malezja zyskują na atrakcyjności jako alternatywne lokalizacje. Regionalni gracze skupiają się na przejmowaniu dostawców usług BPO opartych na nowoczesnych technologiach, aby zachować konkurencyjność.

3.3. Najbardziej aktywni kupujący

Kupujący	Kraj	Opis	Okres 2019- 2024
Accenture plc (NYSE:ACN)	Irlandia	IT oraz doradztwo biznesowe	23
Sopra Steria Group SA (ENXTPA:SOP)	Francja	Firma consultingowa specjalizująca się w usługach cyfrowych oraz tworzeniu oprogramowania.	10
Cognizant Technology Solutions Corporation (NASDAQGS:CTSH)	USA	Firma consultingowa specjalizująca się w usługach cyfrowych oraz tworzeniu oprogramowania.	10
The Carlyle Group Inc. (NASDAQGS:CG)	USA	Private Equity	9
Waterland Private Equity Investments BV	Holandia	Private Equity	9
KKR & Co. Inc. (NYSE:KKR)	USA	Private Equity	8
CGI Inc. (TSX:GIB.A)	Kanada	IT oraz doradztwo biznesowe	8
EQT AB (publ) (OM:EQT)	Szwecja	Private Equity	8
International Business Machines Corporation (NYSE:IBM)	USA	Firma technologiczna	7

Rosnąca rola firm private equity (PE): Ponad 40% przejęć w sektorze BPO w ciągu ostatnich trzech lat to konsolidacje inicjowane przez fundusze PE, co wskazuje na trend w kierunku modeli outsourcingu opartych na platformach.

3.4. Strategie M&A podmiotów przejmujących w sektorze BPO

3.4.1 Inwestowanie w firmy BPO z wykorzystaniem zaawansowanych rozwiązań sztucznej inteligencji

Dynamiczne wdrażanie sztucznej inteligencji (AI) oraz uczenia maszynowego (ML) istotnie przekształciło sektor BPO. Firmy BPO wykorzystujące zaawansowane technologie AI, takie jak automatyzacja, robotyczna automatyzacja procesów (RPA) oraz analityka predykcyjna, osiągają znaczące oszczędności kosztowe, zwiększają efektywność operacyjną oraz usprawniają procesy decyzyjne.

Przykłady przejęć firm z obszaru AI:

- Accenture – przejęcie Clarity Insight (2019, 215 mln €): Wzmocnienie zdolności Accenture do skalowania rozwiązań AI dla klientów korporacyjnych oraz poszerzenie kluczowych kompetencji rynkowych.
- CGI – przejęcie Umanis (2022, 218 mln €): Rozbudowa kompetencji w zakresie big data, sztucznej inteligencji, infrastruktury chmurowej oraz doświadczeń cyfrowych.
- EXL – zakup Clairvoyant (2021, 89 mln €): Zwiększenie skali działalności w obszarze danych, AI oraz inżynierii chmurowej.

Inwestorzy koncentrujący się na firmach BPO z zaawansowanymi możliwościami AI mogą liczyć na istotne obniżenie kosztów, zwiększoną skalowalność oraz poprawę jakości świadczenia usług, co czyni te przedsiębiorstwa bardzo atrakcyjnymi na rynku inwestycyjnym.

3.4.2. Nacisk na doświadczenie klienta (CX)

Poprawa jakości obsługi klienta jest kluczowym celem, a firmy BPO przejmują firmy specjalizujące się w zarządzaniu CX. Przykłady przejęć nastawionych na CX:

- Przejęcie Majorel Group przez Teleperformance (2023, 2,5 mld euro): Wzmocnienie globalnej pozycji lidera Teleperformance w sektorze CX.
- Przejęcie SYKES Enterprises przez Sitel Group (2021, 1,9 mld euro): Stworzenie globalnego lidera w zarządzaniu CX.
- Przejęcie Health Advocate Solutions przez Teleperformance (2021, 579 mln euro): Wzmocnienie możliwości Teleperformance w zakresie CX w sektorze opieki zdrowotnej.

3.5. Planowanie integracji operacyjnej

3.5.1 Strategie Integracji Post-Transakcyjnej

Udane przejęcia w sektorze BPO wymagają dokładnego i przemyślanego planowania integracji, aby maksymalizować synergie kosztowe oraz usprawniać świadczenie usług. Według badań Harvard Business Review, aż 70% fuzji i przejęć kończy się niepowodzeniem z powodu niewłaściwej integracji po transakcji, co świadczy o kluczowym znaczeniu strategicznego dopasowania stron.

3.5.2 Kluczowe działania w zakresie integracji operacyjnej



Standaryzacja systemów IT

Zapewnienie płynnej integracji technologii między platformami



Strategie utrzymania pracowników

Wdrażanie programów motywacyjnych mających na celu zatrzymanie kluczowych talentów po przejęciu



Optymalizacja procesów

Uproszczenie i usprawnienie procesów pracy w celu podniesienia efektywności działania.

3.5.3 Przykłady udanych transakcji

- Przejęcie Webhelp przez Concentrix (2023, 4,4 mld €): Wzmocnienie globalnej obecności, optymalizacja operacji oraz rozszerzenie portfela usług.
- Zakup SCISYS przez CGI (2019, 89,3 mln €): Zapewnienie synergii operacyjnych w projektach z sektora obronnego i publicznego.
- Fuzja Accenture z działem cyberbezpieczeństwa Symantec (2020, kwota nieujawniona): Skuteczna integracja ram cyberbezpieczeństwa z modelem outsourcingowym firmy.

3.6. Spełnianie wymogów regulacyjnych i integracja zasad ESG

3.6.1 Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo

W związku z rosnącą presją regulacyjną na rynkach globalnych, nabywcy powinni koncentrować się na firmach dysponujących solidnymi systemami ochrony danych, cyberbezpieczeństwa oraz zgodności z przepisami. Przepisy takie jak RODO (GDPR) czy Kalifornijska Ustawa o Ochronie Prywatności Konsumentów (CCPA) wprowadziły surowe wymagania w zakresie zarządzania danymi, co przekłada się na wyższe koszty compliance dla firm działających w sektorze BPO.

Transakcje M&A w obszarze Compliance oraz cyberbezpieczeństwa

- Przejęcie Altran przez Capgemini (2020, 3,6 mld €): Wzmocnienie kompetencji w zakresie cyberbezpieczeństwa oraz zgodności regulacyjnej.
- Przejęcie Grove Resource Solutions przez DLH (2022, 179 mln €): Zwiększenie możliwości w obszarze technologii informacyjnych i cyberbezpieczeństwa.
- Przejęcie Context Information Security przez Accenture (2020, 124 mln €): Rozszerzenie i dywersyfikacja oferty usług Accenture Security.

3.6.2 Aspekty zrównoważonego rozwoju oraz ESG

Czynniki środowiskowe, społeczne i związane z ładem korporacyjnym (ESG) odgrywają coraz większą rolę w transakcjach fuzji i przejęć w sektorze BPO. Inwestorzy instytucjonalni preferują podmioty, które wdrażają strategię zrównoważonego rozwoju oraz stosują etyczne praktyki zatrudnienia. Integracja podejścia opartego na zgodności z regulacjami oraz uwzględniającego zasady ESG umożliwia nabywcom budowanie trwałej wartości, minimalizowanie ryzyka prawnego i wzmacnianie reputacji rynkowej.

Transakcje M&A skoncentrowane na spółkach z silnym zaangażowaniem w ESG:

- Przejęcie Hexaware Technologies Limited przez The Carlyle Group (2021, 2,6 mld €): Wzmocnienie portfela Carlyle dzięki pozyskaniu lidera w zakresie usług technologicznych skoncentrowanych na ESG.
- Przejęcie Humania BPO Inc. przez EQT AB (2023, kwota nieujawniona): Rozszerzenie portfela Telus poprzez integrację kluczowego podmiotu oferującego outsourcing oparty na wartościach społecznych i zrównoważonym rozwoju.

3.7. Przyszłość fuzji i przejęć w sektorze BPO

Perspektywy M&A w sektorze BPO pozostają bardzo obiecujące. Do kluczowych trendów, które będą kształtować rynek, zalicza się:



Rosnące wykorzystanie sztucznej inteligencji i automatyzacji – Wdrażanie automatyzacji opartej na sztucznej inteligencji w usługach BPO będzie nadal silnym czynnikiem stymulującym aktywność w obszarze fuzji i przejęć, zwłaszcza w takich segmentach jak inteligentna automatyzacja, chatboty oraz analityka predykcyjna.



Większy nacisk na doświadczenie klienta – Wraz z rosnącymi oczekiwaniami klientów, rynek M&A w obszarze Customer Experience (CX) utrzyma wysoką dynamikę. Firmy będą poszukiwać podmiotów oferujących rozwiązania w zakresie spersonalizowanej obsługi, analiz w czasie rzeczywistym oraz wsparcia w modelu omnichannel.



Ekspansja na rynki wschodzące – Coraz większe zapotrzebowanie na usługi outsourcingowe na rynkach wschodzących stworzy nowe możliwości dla transakcji M&A o zasięgu transgranicznym. Przedsiębiorstwa będą dążyć do rozszerzania obecności w regionach takich jak Ameryka Łacińska, Azja Południowo-Wschodnia oraz Europa Środkowo-Wschodnia.

4. Wnioski

Zmieniające się otoczenie sektora BPO wymaga strategicznego podejścia do fuzji i przejęć, ze szczególnym naciskiem na integrację rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, ekspansję geograficzną, specjalizację sektorową, zgodność z regulacjami oraz sprawne działania po połączeniu spółek. W obliczu rosnących mnożników wycen nabywcy muszą opierać decyzje inwestycyjne na analizach danych, aby maksymalizować zwrot z inwestycji.

Poprzez przejmowanie firm wykorzystujących rozwiązania AI, rozwijanie zdolności operacyjnych w modelu offshore, nabywanie podmiotów wyspecjalizowanych sektorowo, zapewnianie zgodności z przepisami oraz realizowanie skutecznych strategii integracji po przejęciu, przedsiębiorstwa mogą osiągnąć zrównoważony wzrost i długoterminowy sukces na konkurencyjnym rynku BPO. Przyszłość fuzji i przejęć w tym sektorze będą kształtować firmy, które stawiają na innowację, przestrzeganie regulacji oraz doskonałość operacyjną, budując odporność w dynamicznie zmieniającym się globalnym środowisku biznesowym.

Sektor BPO doświadcza obecnie intensywnej aktywności M&A, napędzanej przez modele outsourcingu oparte na nowych technologiach, automatyzację z wykorzystaniem sztucznej inteligencji oraz globalną ekspansję usług. Firmy, które w sposób strategiczny przejmują platformy outsourcingowe wspierane przez AI, dostawców obsługi klienta (CX) w wielu językach oraz podmioty świadczące usługi outsourcingu finansowo-księgowego, będą najlepiej przygotowane do dalszego wzrostu. W miarę jak przedsiębiorstwa kontynuują optymalizację działalności poprzez outsourcing i transformację cyfrową, fuzje i przejęcia w sektorze BPO pozostaną kluczowym motorem konsolidacji branży oraz wzrostu inwestycji.

5. Spis terminów

1. **AI (Sztuczna inteligencja)** – Zaawansowane systemy symulujące procesy myślowe człowieka, powszechnie stosowane w automatyzacji procesów i obsłudze klienta.
2. **Back-office** – Funkcje administracyjne i wspierające, takie jak kadry (HR), finanse czy zarządzanie danymi, często przekazywane do realizacji zewnętrznym dostawcom.
3. **BPO (Business Process Outsourcing)** – Zlecenie realizacji standardowych procesów biznesowych zewnętrznym podmiotom.
4. **CCPA (California Consumer Privacy Act)** – Kalifornijska ustawa o ochronie prywatności, określająca zasady przetwarzania danych osobowych mieszkańców stanu Kalifornia.
5. **CIC (Customer Interaction & Communication)** – Zarządzanie oraz optymalizacja interakcji z klientami w różnych kanałach komunikacji.
6. **CX (Customer Experience)** – Całokształt doświadczeń i wrażeń klienta w kontakcie z firmą; kluczowy obszar w strategii wielu dostawców BPO.
7. **Outsourcing obsługi klienta** – Przekazanie procesów obsługi klienta podmiotowi zewnętrznemu w celu poprawy jakości i efektywności świadczenia usług.
8. **ESG (Environmental, Social, and Governance)** – Zestaw kryteriów oceny działalności przedsiębiorstwa pod kątem zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności społecznej.
9. **GDPR (General Data Protection Regulation)** – Rozporządzenie UE regulujące zasady ochrony danych osobowych i prywatności w UE oraz EOG.
10. **HRO (Human Resources Outsourcing)** – Outsourcing funkcji HR, takich jak naliczanie płac, zarządzanie świadczeniami czy rekrutacja.
11. **ITO (Information Technology Outsourcing)** – Zlecenie usług IT na zewnątrz, obejmujących m.in. rozwój oprogramowania, zarządzanie infrastrukturą i wsparcie techniczne.
12. **KPO (Knowledge Process Outsourcing)** – Rodzaj BPO polegający na outsourcingu zadań wymagających wysokich kwalifikacji i specjalistycznej wiedzy.
13. **LPO (Legal Process Outsourcing)** – Zlecenie usług prawnych wyspecjalizowanym podmiotom zewnętrznym.
14. **Nearshoring** – Przenoszenie procesów biznesowych do bliskiego geograficznie kraju, często w tej samej strefie czasowej, w celu poprawy komunikacji i efektywności.
15. **Offshoring** – Relokacja procesów biznesowych do odległego kraju, zazwyczaj w celu redukcji kosztów operacyjnych.
16. **RPA (Robotic Process Automation)** – Wykorzystanie oprogramowania (botów) do automatyzacji powtarzalnych procesów, ograniczające pracę manualną i zwiększające wydajność.
17. **Model usług wspólnych (Shared Services Model)** – Model organizacyjny, w którym scentralizowany zespół świadczy usługi dla wielu jednostek organizacyjnych w firmie.

6. Grupa sektorowa BPO

ZESPÓŁ EKSPERTÓW



NIEMCY

Axel
Steuernagel

asteuernagel@s-and-p.de



FRANCJA

Sidney
Serval

sserval@linkers.fr



FRANCJA

Marc
Burden

marc.burden@mbacapital.com



POLSKA

Mateusz
Hoffses

m.hoffses@jpweber.com



IRLANDIA

Eoin
O'Keeffe

eokeeffe@focuscapital.ie



WŁOCHY

Fabrizio
Ricci

ricci@avvalor.com



USA

Cyril Schlup

cyril.schlup@focusbankers.com



HOLANDIA

Tom Soentjens

tsoentjens@aeternuscompany.nl



TAJLANDIA

Pathom
Yongvanich

pathom@pyi.co.th



Business Process Outsourcing
INDUSTRY REPORT

m-a-worldwide.com

JP Weber

supporting
decision makers



W razie ewentualnych pytań zapraszam do kontaktu!

Mateusz Hoffses
M&A Director w JP Weber

m.hoffses@jpweber.com

The Americas Argentina / Brazil / Canada / Ecuador / Peru / United States of America

Europe Belgium / Denmark / Finland / France / Germany / Greece / Hungary / Iceland / Ireland / Israel / Italy / Lithuania / Netherlands / Norway / Poland / Portugal / Spain / Sweden / Turkey / United Kingdom

Asia & Australasia Australia / Japan / Malaysia / New Zealand / Thailand / Vietnam