

# STRATEGIA ROZWOJU MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

22–23 lutego 2017  
Hotel Westin, Warszawa

## GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- Zagadnienia kulturowe i wyzwania socjotechniczne tworzenia CUW
- Centrum operacyjne w działalności międzynarodowej
- Opracowanie strategii rozwoju międzynarodowego Centrum Usług Wspólnych
- Kluczowe procesy w działalności międzynarodowej Centrum Usług Wspólnych
- Modelowanie zasobami ludzkimi w działalności międzynarodowego Centrum Usług Wspólnych
- Główne aspekty w zarządzaniu międzynarodowym Centrum Usług Wspólnych

## PRELEGENCI



**Krystian Bestry**  
Prezes Zarządu  
ADAPTIVE  
Solutions &  
Advisory Group



**Michał Bielawski**  
Wiceprezes Zarządu  
ADAPTIVE Solutions  
& Advisory Group



**Bogusz Błaszkiwicz**  
NetApp



**Jacek Goliszewski**  
Dyrektor  
Mazars Advisory  
Department



**Mariusz Szataj**  
4Synchronicity

PATRON MEDIALNY

WSPÓŁPRACA

ORGANIZATOR

CAPITAL 24 TV

LAW BUSINESS QUALITY

eBo  
eBiznesonline

INFÖR.PL

mm•design

mmc  polska

ksiegowosc.org

rachunkowosc.org

care-er  
dbamy o Twoją karierę

SARE  
way to sell

Rezerwacja uczestnictwa: [zgloszenia@mmcpolska.pl](mailto:zgloszenia@mmcpolska.pl)

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

# STRATEGIA ROZWOJU MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

22–23 lutego 2017  
Hotel Westin, Warszawa

## PROGRAM - DZIEŃ I

### 9:00 Rejestracja i poranna kawa

### 9:30 Zagadnienia kulturowe i wyzwania socjotechniczne tworzenia CUW

- Ludzkie czynniki gwarantujące sukces CUW
- Wytyczne pragmatycznej organizacji pracy zespołu wsparcia
- Sztuka komunikacji i kulturowej koegzystencji w CUW na poziomie międzynarodowym

Bogusz Błaszkiwicz, *NetApp*

### 10:30 Przerwa kawowa

### 11:00 Główne aspekty w zarządzaniu międzynarodowym Centrum Usług Wspólnych

- Organizacja CUW/SSC – całkowita centralizacja, czy też specjalizacja geograficzna (np.: service desk w Polsce, zarządzanie serwerami w Hiszpanii, a development w Czechach), co wpływa na model organizacyjny, jakie są doświadczenia wynikające z obu podejść
- Aspekt zarządczy, polegający na dodatkowej złożoności przepływu informacji oraz odpowiedzialności za procesy realizowane w międzynarodowych CUW / SSC.

Bogusz Błaszkiwicz, *NetApp*

### 12:30 Lunch

### 13:30 Opracowanie strategii rozwoju międzynarodowego Centrum Usług Wspólnych

- Cele strategiczne
- Określenie strategii rozwoju
- Controlling strategiczny i operacyjny
- Zarządzanie efektywnością i raportowanie
- Rola zarządu CUW

Jacek Goliszewski, *Dyrektor Mazars Advisory Department*

### 15:00 Zakończenie I dnia warsztatów

# STRATEGIA ROZWOJU MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

**22–23 lutego 2017**  
Hotel Westin, Warszawa

## PROGRAM - DZIEŃ II

**9:00 Rejestracja uczestników i poranna kawa**

**9:30 Kluczowe procesy w działalności międzynarodowej Centrum Usług Wspólnych**

- Efektywne zarządzanie migracją procesów biznesowych do CUW / SSC
- Najczęstsze błędy popełniane w fazie centralizacji usług / operacji
- Budowa modelu Global Business Services / Global Shared Services
- Regionalne centrum operacyjne vs globalne centrum kompetencji / zarządzania operacjami
- Budowa globalnego centrum kompetencji / zarządzania operacjami
- Zarządzanie modelami hybrydowymi

Mariusz Szałaj, Obecnie Co-founder, 4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions. Poprzednio Członek Zarządu, Dyrektor AVON Global Shared Services / CoEa

**11:00 Przerwa kawowa**

**11:30 Modelowanie zasobami ludzkimi w działalności międzynarodowego Centrum Usług Wspólnych**

- Budowa i wdrożenie modelu rozliczeń pomiędzy CUW / SSC a klientem wewnętrznym (transfer pricing)
- Projektowanie efektywnej struktury CUW / SSC – jak zneutralizować zależność językową
- Budowanie optymalnego modelu biznesowego CUW / SSC dla zagranicznych jednostek biznesowych

Krystian Bestry, Prezes Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group

Michał Bielawski, Wiceprezes Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group

**13:00 Przerwa na lunch**

**14:00 Centrum operacyjne w działalności międzynarodowej**

- Zalety, wady i koszty metody przenoszenia działów w ramach międzynarodowych CUW/ SSC
- Zmiana modelu biznesowego/struktury i strategia rozwoju międzynarodowego CUW/SSC
- Orientacja procesowa vs orientacja na klienta
- Centrum operacyjne vs centrum kompetencji
- Kiedy i jak wdrożyć transformację modelu biznesowego

Mariusz Szałaj, Obecnie Co-founder, 4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions. Poprzednio Członek Zarządu, Dyrektor AVON Global Shared Services / CoEa

**15:30 Zakończenie warsztatów;  
Wręczenie certyfikatów Uczestnikom**



*Każdy uczestnik otrzyma certyfikat  
poświadczający udział w warsztatach*



# STRATEGIA ROZWOJU MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

**22-23 lutego 2017**  
Hotel Westin, Warszawa

## DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W WARSZTACIE

W związku z rozwojem strategicznym Centrum Usług Wspólnych warto wziąć pod uwagę wiele złożonych czynników ekspansji międzynarodowej. Podczas dwudniowego spotkania z specjalistami będzie okazja poznać wszystkie aspekty międzynarodowego rozwoju. Poruszone zostaną kwestie opracowania strategii wraz z praktycznym podejściem do wskaźników controlingowych. Zostanie omówiona działalność operacyjna w przypadku zmiany modelu biznesowego. Zostanie przeprowadzona analiza procesów w ramach planowanej ekspansji terytorialnej. Dodatkowo zostanie poruszona kwestia modelowania kadry oraz zarządzający. Warsztat będzie okazją do poznania stanowiska ekspertów dla złożonego problemu ekspansji międzynarodowej, nie tylko dla Centrum Usług Wspólnych, ale również dla podmiotów o scentralizowanych usługach w ramach Grupy Kapitałowej.

## GRUPA DOCELOWA

Na warsztat zapraszamy kierowników i dyrektorów z działów operacyjnych i strategicznych, jak również członków zarządu.

Podmioty działające na rynku polskim i planujące ekspansję terytorialną.

Przedstawiciele działów:

- finansowych,
- operacyjnych,
- strategii,
- HR,
- szkoleniowych,
- administracji,
- kontrolingu,

Głównie polecamy osobom na stanowiskach:

- Dyrektorzy Zarządzania Ryzykiem,
- Dyrektorzy Finansowi,
- Koordynatorzy, kierownicy i dyrektorzy ds. CUW,
- Dyrektorzy Operacyjni,
- Kierownicy Działu Wsparcia Usług Wspólnych,
- Kierowników Strategii,

## ORGANIZATOR

**MMC Polska** jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadrze menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i warsztaty prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Konferencje mają charakter międzynarodowy, skupiają pełną reprezentację rynku, zarówno firm, jak i administracji centralnej i regulatora. MMC Polska organizuje również szkolenia zamknięte w pełni dopasowane do potrzeb klientów. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. Współpracujemy m.in. z: Orange, T-Mobile, Play, Polkomtel, PKN ORLEN S.A., PGNiG, Tauron Polska Energia, Hawe SA, Emitel, KPMG, PwC, E&Y, Deloitte, UKE, URE, KNF, PKO BP, PEKAO SA, PZU, NBP, Asseco Poland, Intel, Comarch. W skład Grupy MMC Polska wchodzi: MM Conferences S.A., MMC Academy, MMC Szkolenia, MMC Events oraz MMC Design.

## KONTAKT DO PRODUCENTA

**Łucja Rzeźnik**

Młodszy Kierownik Projektu

Dział Produkcji

tel.: +48 22 379 29 73

e-mail: l.rzeznik@mmcpolska.pl

## ADRES WARSZTATU

**Hotel Westin**

al. Jana Pawła II 21

00-854 Warszawa

# STRATEGIA ROZWOJU MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

**22-23 lutego 2017**  
Hotel Westin, Warszawa

## PRELEGENCI



### Krystian Bestry

*Prezes Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group*

Od 2015 roku Krystian Bestry pełni funkcję Prezesa Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group - wiodącej na rynku polskim firmy doradczej w obszarach outsourcingu usług biznesowych, transformacji przedsiębiorstw, tworzenia centrów usług wspólnych, zarządzania projektami i kontraktami outsourcingowymi.

W latach 2007 - 2014, jako Dyrektor Zarządzający Infosys BPO Poland, a później Infosys BPO EMEA, Krystian Bestry był odpowiedzialny za wdrażanie strategii rozwoju i zarządzanie usługami serwisowymi centrów Infosys BPO Ltd. - przedsiębiorstwa należącego do międzynarodowego koncernu Infosys Ltd., będącego globalnym dostawcą zintegrowanych usług doradztwa biznesowego i technologicznego, outsourcingu oraz IT. Współtworzył centra usług m.in. w Polsce, Czechach, Holandii, Irlandii i RPA zatrudniające łącznie ponad 4000 osób. W latach 2004-2007 pracował również jako Dyrektor Operacyjny Europejskiego Centrum Usług Philips Electronics i odegrał kluczową rolę w przejściu i przeniesieniu usług z Centrów Usług Wspólnych Philips'a w Polsce, Tajlandii i Indiach do struktur Infosys BPO.

Krystian Bestry był także jednym z współzałożycieli i wieloletnim Wiceprezesem Zarządu (2009-2015) Związku Liderów Usług Biznesowych ABSL, największej w Polsce i regionie CEE organizacji branżowej zrzeszającej inwestorów z sektora nowoczesnych usług dla biznesu.



### Michał Bielawski

*Wiceprezes Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group*

Od 2015 roku Michał Bielawski pełni funkcję Wiceprezesa Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group (CFO i Program Manager) - wiodącej na rynku polskim firmy doradczej w obszarach outsourcingu usług biznesowych, transformacji przedsiębiorstw, tworzenia centrów usług wspólnych, zarządzania projektami i kontraktami outsourcingowymi.

Michał Bielawski jest specjalistą w obszarach transformacji biznesowej obszarów finansowo-księgowych, zarządzania zespołami w CUW oraz optymalizacji i kontroli działania centrów usług. W trakcie swojej kariery zawodowej był odpowiedzialny m.in. za finanse i funkcje wsparcia centrów usług w organizacjach Infosys BPO i Philips, projekty optymalizacji działalności centrów usług wspólnych i wdrożenie strategii LEAN dla procesów usługowych. Koordynował w pełni obszar finansów, sprawozdawczości podatkowej, budżetowania i raportowania, kontroli wewnętrznej, ochrony danych osobowych oraz zarządzania powierzchnią biurową CUW. Ma on też doświadczenie jako Manager Jakości CUW, doświadczenie w zarządzaniu zespołami operacyjnymi i projektami transferu procesów do CUW oraz do dostawców zewnętrznych (outsourcing). Ponadto posiada bardzo szeroką wiedzę i ogromne doświadczenie w kontrolingu na poziomie fabryki/oddziału, kraju, regionu i business unit'u. Michał zrealizował też szereg projektów wdrożenia i optymalizacji procesów rachunkowości zarządczej w spółkach budowlanych i usługowych.

Michał Bielawski prowadził projekty transformacji procesów finansowo-księgowych m.in. dla Sanitec Group, Teva, Poyry Polska, Philips Electronics oraz nadzorował projekty dokumentacji i optymalizacji procesów dla m.in. Skanska Poland oraz Polski Cukier SA. W latach 2013-2014 był członkiem Rady Ekonomicznej przy Marszałku Województwa Łódzkiego.



### Bogusz Błaszkwicz

*NetApp*

Architekt rozwiązań IT z ponad 10-letnim doświadczeniem w branży, inżynier systemowy oraz trener prezentacji i profesjonalny mówca. Przez trzy lata współtworzył zespół wsparcia systemów IT w międzynarodowym centrum serwisowym globalnego koncernu farmaceutycznego. Absolwent informatyki, zarządzania projektem oraz studiów trenerskich. Z pasji coach personalny i biznesowy. Współautor jednych z największych projektów dla centrów danych w Polsce w dziedzinie BigData, HPC, Media. Entuzjasta chmury obliczeniowej oraz zapalony biegacz. Założyciel LaBB.com.pl, - warsztatu prezentacji i świadomości w biznesie.

# STRATEGIA ROZWOJU MIĘDZYNARODOWEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

**22–23 lutego 2017**  
Hotel Westin, Warszawa

## PRELEGENCI



### **Jacek Goliszewski**

*Dyrektor Mazars Advisory Department*

Jacek Goliszewski posiada wieloletnie doświadczenie w doradztwie finansowym i operacyjnym dla spółek z różnych branż zdobyte podczas pracy w Polsce, Niemczech i Rosji w firmach z „Wielkiej Czwórki” oraz na stanowiskach dyrektora finansowego i audytora wewnętrznego w międzynarodowych koncernach (Kraft Jacobs Suchard, Coloplast).

Specjalizuje się w projektach dotyczących projektowania i wdrażania wspomaganych komputerowo systemów decyzyjnych, controllingu, systemów planowania, budżetowania i decyzyjnego rachunku kosztów, zarządzania procesami, zarządzania efektywnością, kontroli wewnętrznej oraz zarządzania finansami. Prowadzi ponadto szkolenia z zakresu controllingu, zarządzania efektywnością i rachunkowości zarządczej. Jest autorem licznych publikacji z zakresu controllingu i rachunkowości zarządczej, w tym kompleksowego podręcznika z controllingu. Jest członkiem Rady Programowej czasopisma „Controlling i Zarządzanie”. Jacek Goliszewski jest absolwentem Wydziału Zarządzania na Uniwersytecie w Stuttgarcie (Niemcy) i posiada tytuł doktora w z zakresu controllingu i finansów Uniwersytetu Warszawskiego.



### **Mariusz Szałaj**

*Obecnie Co-founder, 4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions*

*Poprzednio Członek Zarządu, Dyrektor AVON Global Shared Services / CoE*

Mariusz posiada kilkunastoletnie doświadczenie we wdrażaniu i standaryzacji procesów biznesowych, zwiększaniu ich wydajności oraz efektywności kosztowej w obszarach globalnych operacji finansowych oraz IT. Zarządzał projektami transformacji biznesowej na poziomie regionalnym i globalnym w ponad 50 krajach w Ameryce Południowej i Północnej, Azji, Afryce, Australii i Europie. Z sukcesem wdrożył globalne projekty insourcingowe i przeprowadził wiele inicjatyw nearshoringowych i offshoringowych na całym świecie. Jest też wieloletnim praktykiem w zakresie implementacji strategii oraz wdrażania i zmiany modeli biznesowych w Centrach Usług Wspólnych (SSC). Tworzył i zarządzał Centrami Usług (SSC) w Polsce, Rosji, Argentynie, Indiach, Chinach. Mariusz posiada praktyczną wiedzę w zakresie finansów, zarządzania projektami oraz zarządzania zmianą.