

ORGANIZATOR:

mmc  polska

WSPÓŁPRACA:

mm  design

25-26 listopada 2019

The Westin Warsaw Hotel

Optymalizowanie procesów w Centrach Usług Wspólnych

– wyzwania i kierunki rozwoju SSC

PATRONI MEDIALNI:

CAPITAL 24 TV

SARE system
way to sell

Centrum Usług Wspólnych to coraz bardziej popularny model biznesowy zapewniający zmniejszenie kosztów, centralizację i standaryzację procesów, a także zwiększenie kontroli nad jakością i wydajnością. Jednak na konkurencyjnym rynku przedsiębiorstwo, aby móc skutecznie realizować założone cele i przynosić zysk, musi się nieustannie rozwijać. Dlatego tak ważnym aspektem działalności CUW jest ciągła optymalizacja procesów i dążenie do maksymalnej efektywności przy wykorzystaniu właściwych modeli zarządzania. Na naszej konferencji grono praktyków podzieli się swoją wiedzą odnośnie optymalizacji, kierunków rozwoju i wyzwań stojących przed SSC. Poruszone zostaną kwestie motywacji pracowników w kontekście optymalizacji procesów, sposoby podziału kosztów wewnątrz Centrum, a także metody i modele automatyzacji i robotyzacji procesów. Omówiona zostanie również technologiczna strona Shared Service Center czyli jak nowe technologie zmieniają rzeczywistość CUW. Serdecznie zapraszam do udziału w tym wydarzeniu

Główne zagadnienia:

- *Podnoszenie efektywności procesów w SSC*
- *Optymalizacja SSC w praktyce*
- *Jak rozwijać SSC – kierunki rozwoju i wyzwania*
- *Wdrażanie RPA w SSC– metody i modele automatyzacji i robotyzacji procesów*
- *Jak optymalizować procesy i utrzymywać motywację pracowników?*
- *Alokacja kosztów – omówienie różnych metod i sposobów podziału kosztów wewnątrz SSC*
- *Technologiczna strona Shared Service Center, czyli jak nowe technologie zmieniają rzeczywistość CUW*

Prelegenci:



Michał Bielawski
Wiceprezes Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group, CFO



Dominika Józwiak-Bąk
ADAPTIVE Solutions & Advisory Group



Maciej Kulbat
Dyrektor Zarządzający, Członek Zarządu Avon Global Business Services



Mariusz Pietrzak
Head of SSC, PKP Energetyka



Mariusz Szataj
4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions, CEO



Beata Urban,
Compensation Manager, Citi



Michał Wierzbowski
Dyrektor SSC w Orange Polska



Bartosz Woliński
Head of SSC, Siemens SSC



Paweł Wróbel
Dyrektor ds. Wynagrodzeń i Świadczeń Pracowniczych, Citi

DZIEŃ I

09:00 Rejestracja Uczestników; poranna kawa

09:30 Efektywne zarządzanie organizacją SSC oraz jej procesami

- Modele zarządzania SSC;
- Główne parametry zarządzania organizacją serwisową i oraz jej procesami;
- Jak dobrać i analizować mierniki procesów biznesowych w organizacji SSC?
- Jak zwiększać efektywność procesów – najlepsze praktyki

Mariusz Szałaj, 4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions, CEO

11:00 Przerwa kawowa

11:30 Alokacja kosztów - omówienie różnych metod i sposobów podziału kosztów wewnątrz SSC

- Nadzorowanie i zarządzanie systemami rozliczeń i procesów księgowych - problemy z systemami rozliczeń
- Wskaźniki finansowe - błędy przy doborze wskaźników
- Kwestie umów - jak powinny być rozliczane, odpowiedzialność stron, kwestie decyzyjne, weryfikacja umów
- Warunki współpracy CUW z zagranicznymi oddziałami spółki

Michał Bielawski, Wiceprezes Zarządu ADAPTIVE Solutions & Advisory Group, CFO

Dominika Józwiak-Bąk, ADAPTIVE Solutions & Advisory Group

13:00 Przerwa na lunch

13:45 Optymalizacja SSC w praktyce

- Analiza danych w procesie optymalizacji SSC
- Monitorowanie postępu procesów
- Mechanizmy wykorzystywane przy optymalizacji
- Utrzymywanie ciągłości optymalizacji

Michał Wierzbowski, Dyrektor SSC w Orange Polska

14:45 Jak optymalizować procesy i utrzymywać motywację pracowników? Optymalizacja z punktu widzenia pracownika

- Zarządzanie i rozwój kompetencji pracowników w fazie rozwoju SSC
- Zarządzanie efektywną komunikacją w modelach scentralizowanych operacji
- Utrzymanie talentów w organizacji
- Praca zdalna a optymalizacja pracy w zespole
- Motywacja pracowników vs różnice pokoleniowe

Beata Urban, Compensation Manager, Citi

Paweł Wróbel, Dyrektor ds. Wynagrodzeń i Świadczeń Pracowniczych, Citi

16:15 Zakończenie I dnia konferencji

DZIEŃ II

09:00 Rejestracja Uczestników; poranna kawa

09:30 Technologiczna strona Shared Service Center, czyli jak nowe technologie zmieniają rzeczywistość CUW

- Rozwiązania chmurowe, AI i nowe technologie
- Najczęstsze błędy wdrożeniowe systemów informatycznych

Bartosz Woliński, Head of SSC, Siemens SSC

10:30 Przerwa kawowa

11:00 Jak rozwijać SSC - kierunki rozwoju i wyzwania

- Lean Management, Six Sigma, RPA – co dalej?
- Tworzenie i wdrażanie w SSC Disaster Recovery Plan
- Transformacja SSC do GBS - projektowanie, planowanie i implementacja

Maciej Kulbat, Dyrektor Zarządzający, Członek Zarządu Avon Global Business Services

12:30 Przerwa na lunch

13:30 Wdrażanie RPA w SSC- metody i modele automatyzacji i robotyzacji procesów

- Wpływ automatyzacji na zmianę modeli zarządzania SSC
- Koszty i zyski wynikające z wdrażania robotyzacji w SSC
- Robotyzacja procesów biznesowych
- Kiedy nie wdrażać RPA?

Mariusz Pietrzak, Head of SSC, PKP Energetyka

15:00 Zakończenie konferencji; wręczenie certyfikatów Uczestnikom

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

Od 2015 roku Michał Bielawski pełni funkcję Wiceprezesa Zarządu oraz CFO ADAPTIVE Solutions & Advisory Group. Michał Bielawski jest specjalistą w zakresie transformacji biznesowej obszarów finansowo-księgowych, zarządzania zespołami w CUW oraz optymalizacji i kontroli działania CUW. W trakcie swojej kariery zawodowej był odpowiedzialny m.in. za finanse i funkcje wsparcia CUW w organizacjach Infosys BPO i Philips, projekty optymalizacji działalności CUW i wdrożenie strategii LEAN dla procesów usługowych. Koordynował obszar finansów, sprawozdawczości podatkowej, budżetowania i raportowania, kontroli wewnętrznej, ochrony danych osobowych oraz zarządzania powierzchnią biurową CUW. Ma również doświadczenie jako Manager Jakości CUW, doświadczenie w zarządzaniu zespołami operacyjnymi i projektami transferu procesów do CUW oraz do dostawców zewnętrznych.

**Dominika Józwiak-Bąk**, ADAPTIVE Solutions & Advisory Group

Dominika Józwiak-Bąk od 2018 pełni rolę Konsultanta w firmie ADAPTIVE Solutions & Advisory Group. Odpowiedzialna jest za realizację projektów dla klientów zewnętrznych w obszarze finansowo-księgowym. Karierę zaczynała w Irlandii, gdzie zdobyła 4-letnie doświadczenie z zakresu zarządzania projektami, a od 10 lat jest związana z finansami. Wcześniej pracowała w firmie Infosys jako Specjalista w dziale Controlling-u, gdzie była również zaangażowana w migrację aktywności z Brazylii do Indii. Jest absolwentką Wydziału Zarządzanie i Marketing Politechniki Łódzkiej oraz Odense University College of Engineering. Posiada również certyfikat specjalisty z zakresu finansów, rachunkowości i zarządzania (FCCA).

**Maciej Kulbat**, Dyrektor Zarządzający, Członek Zarządu Avon Global Business Services

Maciej Kulbat jest Dyrektorem Zarządzającym i Członkiem Zarządu Avon Global Business Services, gdzie kieruje ponad 500 osobowym zespołem profesjonalistów. Avon Global Business Services świadczy usługi dla spółek z Grupy Avon w zakresie finansów, zakupów, HR oraz IT. Centrum pełni również funkcje zarządcza dla 4 regionalnych centrów oraz projektów i programów realizowanych w ramach funkcji wsparcia w grupie. Wcześniej, w latach 2016-2017 zarządzał Europejskimi Centrami Usług Avon w Polsce i Rosji. Maciej jest absolwentem Uniwersytetu Łódzkiego, ukończył również studia EMBA na Uniwersytecie Townson. W latach 2010-2016 odpowiedzialny za tworzenie i realizację strategii rozwoju usług outsourcingowych i doradczych dla Infosys BPO w Europie. Posiada wieloletnie doświadczenie w budownictwie i optymalizacji Centrów Usług Wspólnych w Polsce, Chinach, Indiach, USA, Manili i Afryce Południowej.

**Mariusz Pietrzak**, Head of SSC, PKP Energetyka

Mariusz Pietrzak to doświadczony menedżer z ponad 15-letnim stażem pracy w obszarze shared services oraz BPO.

Jest specjalistą w zakresie zarządzania i optymalizacji procesów finansowo-księgowych. Od 2018 związany z Grupą Kapitałową PKP Energetyka kontrolowaną przez fundusz CVC Capital Partners. W firmie zarządza Centrum Usług Wspólnych realizujące usługi finansowo-księgowe oraz obsługę kadrowo-płacową.

Wcześniej pracował w firmie Infosys, gdzie pełnił wiele różnych funkcji zarządczych. Ostatnio pracował jako dyrektor operacyjny, odpowiedzialny za budowanie zespołów operacyjnych i świadczenie usług dla kilku zagranicznych klientów firmy. Realizował również zadania, dążące do optymalizacji procesów poprzez wdrożenie nowoczesnych rozwiązań technologicznych oraz wdrażał strategię opartą na lean management w celu poprawy jakości świadczonych usług. Wcześniej pracował również dla firm Philips oraz DHL.

Jest absolwentem Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego. Posiada również dyplom Executive MBA w Towson University.

**Mariusz Szałaj**, 4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions, CEO

Mariusz posiada kilkunastoletnie doświadczenie we wdrażaniu i standaryzacji procesów biznesowych, zwiększaniu ich wydajności oraz efektywności kosztowej w obszarach globalnych operacji finansowych, HR 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.

Jest też wieloletnim praktykiem w zakresie implementacji strategii oraz wdrażania koncepcji CUW (SSC) (Centra Usług Wspólnych / Shared Service Centres) oraz programów optymalizacyjnych w tym obszarze.

Tworzył i zarządzał Centrami Usług (SSC) w Polsce, Rosji, Argentynie, Indiach, Chinach.

Mariusz posiada praktyczną wiedzę w zakresie finansów, zarządzania projektami oraz zarządzania zmianą.

**Beata Urban**, Compensation Manager, Citi

od 2018 roku zarządza zespołem wspierającym kraje europejskie z perspektywy wynagrodzeń gotówkowych w Citibank Europe. Ma wieloletnie doświadczenie w obszarze Compensation & Benefits. Poprzednio pracowała w firmach: Mercer, Nokia, Nokia Siemens Networks i UPC.

**Michał Wierzbowski**, Dyrektor SSC w Orange Polska

Związany z rynkiem SSC i BPO od ponad 15 lat, posiada doświadczenie pracy zarówno w BPO jak i SSC. Przez 6 lat zaangażowany w zadania operacyjne i prowadzenie projektu w Accenture, następnie prowadził SSC dla Technicolor obsługując jednostki europejskie grupy, a od 2013 odpowiedzialny za SSC w Orange Polska. Wśród doświadczeń ma odpowiedzialność za prowadzenie transferów, optymalizację i automatyzację poprzez wprowadzanie narzędzi robotyzujących i sztucznej inteligencji. Szczególnie zainteresowany zmianami zachodzącymi w obszarze nowych technologii automatyzującymi pracę. Uczestnik i prelegent wielu konferencji związanych z SSC/BPO.

Prywatnie mąż, ojciec 3 dzieci, czas wolny chętnie spędza poza miastem.

**Bartosz Woliński**, Head of SSC, Siemens SSC

Absolwent Uniwersytetu Gdańskiego (doktor ekonomii – praca doktorska poświęcona była procesom transformacji ustrojowej w Chinach) i Szkoły Głównej Handlowej. Od 20 lat zajmuje się zagadnieniami cyfryzacji procesów logistycznych, łańcucha dostaw oraz produkcyjnych jako project i program manager (w firmie Philips oraz międzynarodowych firmach konsultingowych), prowadząc projekty informatyczne i doradcze m.in. w USA, Singapurze, Chinach, RPA i Wenezueli, a także ostatnio współtworząc i zarządzając logistycznym Centrum Usług Wspólnych w Siemens. Równolegle, współpracuje ze Szkołą Główną Handlową i Politechniką Gdańską, gdzie prowadzi wykłady poświęcone cyfrowemu przemysłowi (Industry 4.0).

**Paweł Wróbel**, Dyrektor ds. Wynagrodzeń i Świadczeń Pracowniczych, Citi

Odpowiadam za tworzenie i realizację polityki wynagradzania w 54 krajach Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki. W Citi od 2006 roku związany jestem z zarządzaniem systemami motywacyjnymi oraz wynagrodzeniami we wszystkich obszarach bankowości. Absolwent Szkoły Głównej Handlowej oraz Oxford Brookes University (MBA). Mam nadzieję, że doświadczenia moje, jak i całego zespołu, zdobyte podczas wspierania tak różnych kulturowo i biznesowo obszarów będą cennym źródłem inspiracji.

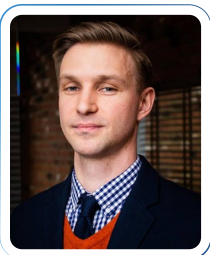
MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, konferencje i kongresy dedykowane specjalistom, kadry menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i konferencje prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży. Kongresy 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 Events oraz MMC Design.

Grupa docelowa:

Na konferencję zapraszamy Członków Zarządu, Dyrektorów Zarządzających Centrami Usług Wspólnych i Kierowników Centrów Usług Wspólnych oraz Dyrektorów i Kierowników z działów:

- **Zarządzania**
- **Badań i Rozwoju**
- **Strategicznych**
- **Kontrologu**
- **Nadzoru Właścicielskiego**
- **Operacyjnych**
- **Procesów**

Kontakt do Producenta:

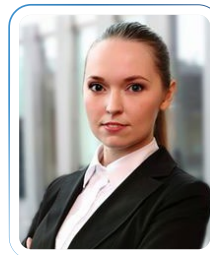


Maciej Strybel

Project Manager
Conferences Department

T: +48 22 379 29 63
e-mail: m.strybel@mmcpolska.pl

Kontakt do Kierownika Sprzedaży:



Alicja Zadroga

Business Advisor

T: +48 791 989 883
e-mail: a.zadroga@mmcpolska.pl

Adres wydarzenia:

The Westin Warsaw Hotel

al. Jana Pawła II 21
00-854 Warszawa