

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:



**Maciej Kulbat**

Dyrektor Zarządzający, Członek Zarządu Avon Global Business Services



**Mariusz Pietrzak**

Head of SSC, PKP Energetyka



**Mariusz Szataj**

4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions, CEO



**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 dobieraniu wskaźników*
  - *Kwestie umów - jak powinny być rozliczane, odpowiedzialność stron, kwestie decyzyjne, weryfikacja umów*
  - *Warunki współpracy CUW z zagranicznymi oddziałami spółki*
- 13:00** Przerwa na lunch
- 13:45** 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 utrzymać 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*
- 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
- 11:00** Przerwa kawowa
- 11:30** 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
- 13:00** Przerwa na lunch
- 13:45** 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
- 15:15** Zakończenie konferencji; wręczenie certyfikatów Uczestnikom



**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 budowni i optymalizacji Centrow 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 oparte 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.

**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 projekt 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. Równoległe, 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.



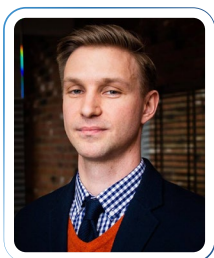
MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, konferencje i kongresy dedykowane specjalistom, kadry menadżerskiej oraz zarządom wiodących firm w Polsce. Szkolenia i konferencje prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie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

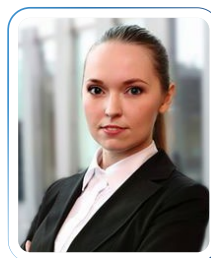


### Maciej Strybel

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

Bolesława Prusa 2  
00-493 Warszawa