

29-30 listopada 2017 r., Hotel Westin



DOŚWIADCZENI  
PRELEGENCI



MATERIAŁY  
WARSZTATOWE



CERTYFIKAT  
UCZESTNICTWA

# Wyznaczanie, monitorowanie i rozliczanie wskaźników KPI w praktyce

PATRON MEDIALNY

CAPITAL  TV

 SARE  
way to sell

ORGANIZATOR

mmc  polska

## DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W WARSZTACIE

Każda firma wyznacza przed sobą cele o charakterze strategicznym czy operacyjnym, które chce osiągnąć. Stopień realizacji założonych celów można mierzyć przy pomocy kluczowych wskaźników efektywności – KPI. Są one bardzo ważnym elementem oceny organizacji, ponieważ pozwalają jasno rozstrzygać czy postawione cele są w ogóle realizowane i na jakim etapie się znajdują. W sytuacji, gdy przedsiębiorstwo nie realizuje postawionych przed nim celów, można szybko temu przeciwdziałać, wyszukać problem, a następnie znaleźć rozwiązanie. Natomiast, gdy kluczowe wskaźniki efektywności jasno wskazują, że przedsiębiorstwo osiąga postawione przed nim cele, właściciele firmy wiedzą, że funkcjonuje ono tak jak należy i mogą doskonalić strategię rozwoju i skupić się na dalszym rozwoju przedsiębiorstwa.

W praktyce pojawiają się liczne wątpliwości jeśli chodzi o wyznaczanie wskaźników KPI. Ich odpowiednie dobieranie, adekwatne do potrzeb spółki oraz zdefiniowanie jest problematyczne i wpływa na dalsze działania operacyjne. Serdecznie zapraszamy na spotkanie, podczas którego nasi Eksperti przedstawia Państwu najczęstsze problemy związane z monitoringiem i rozliczaniem stopnia realizacji KPI przez poszczególne departamenty w spółce. Będą mieli Państwo możliwość wymiany spostrzeżeń i doświadczeń, ponadto spotkanie pozwoli spojrzeć Państwu na stosowane przez siebie praktyki z innej perspektywy.

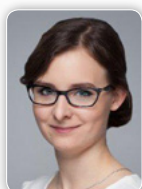
## GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- Jak wybrać odpowiednie KPI do działalności firmy?
- Niepoprawnie zdefiniowane KPI – aspekty praktyczne
- CZĘŚĆ PRAKTYCZNA
- Rozliczanie poszczególnych działów z stopnia realizacji KPI
- Kontrola i aktualizacja stosowanych KPI
- Benchmarking KPI – trendy w Polsce i zagranicą

## PRELEGENCI



**Andrzej Bytom**  
*ArcelorMittal Business  
Center of Excellence  
Poland*



**Agnieszka Matłoka**  
*Alior Bank*



**Justyna Schubring-Tężycka**  
*Octagon Consulting*



**Mariusz Sumiński**  
*FlexiSolutions*



**Arkadiusz Zalewski**  
*Kapitał Intelktualny*



**Monika Zwierz**  
*Femko Consulting*

## PROGRAM

## DZIEŃ I – 29 LISTOPADA 2017 R.

**9:00** Rejestracja Uczestników; Poranna kawa

**9:30 Identyfikacja potrzeb spółki i dobieranie do nich adekwatnych KPI**

- Jak wybrać odpowiednie KPI do działalności firmy?
- Metody odpowiedniego formułowania KPI do wybranych celów strategicznych i operacyjnych
- Różnica pomiędzy strategicznymi a operacyjnymi KPI – czy mogą współistnieć w praktyce?
- Znaczenie wyników KPI w zarządzaniu i podejmowaniu ważnych decyzji strategicznych

*Mariusz Sumiński, Dyrektor, FlexiSolutions*

**11:00** Przerwa kawowa

**11:30 Niepoprawnie zdefiniowane KPI – aspekty praktyczne**

- Problemy w osiąganiu celów strategicznych i operacyjnych
- Trudności w weryfikowaniu stopnia realizacji KPI
- Nieodpowiednio dobrane KPI do specyfiki firmy – case study
- Konsekwencje korzystania z błędnie dobranych KPI

*Justyna Schubring-Tężycka, Partner, Octagon Consulting*

**13:00** Przerwa na lunch

**14:00 Część praktyczna**

- Case 1: Zasady wyboru KPI
- Case 2: Definiowanie KPI
- Case 3: Sposoby mierzenia KPI

*Andrzej Bytom, Controlling Leader, ArcelorMittal Business Center of Excellence Poland*

**15:30** Zakończenie I dnia warsztatów

## PROGRAM

## DZIEŃ II – 30 LISTOPADA 2017 R.

**9:00** Rejestracja Uczestników; Poranna kawa

**9:30** **Ustalenie zestawu wskaźników KPI pod kątem projektowanej strategii oraz tworzenie procesu monitoringu w celu osiągnięcia doskonałości operacyjnej – case study**

- Przełożenie celów strategicznych na wymiar operacyjny
  - Dostosowanie systemu wskaźników do standardów międzynarodowych
  - Ustalenie cyklu rozliczenia wskaźników
  - Powiązanie projektów i aktywności z systemem wskaźników
  - Monitoring realizacji KPI przez poszczególne jednostki
  - Analiza otrzymanych wyników oraz dalsze kroki postępowania – dobre praktyki
  - Zaplanowanie i wdrożenie odpowiednich działań w celu osiągnięcia doskonałości operacyjnej
- Agnieszka Matłoka, Manager ds. Analiz HR, Alior Bank*

**11:00** Przerwa kawowa

**11:30** **Kontrola i aktualizacja stosowanych KPI**

- Kontrolowanie i korygowanie realizowanych wskaźników KPI
  - Zagrożenia skupienia się na realizacji jednego spośród kilku obranych KPI
  - Konsekwencje nadmiernego stosowania jednego ze wskaźników, przy zignorowaniu pozostałych
- Monika Zwierz, Customer Operations Director, Femko Consulting*

**13:00** Przerwa na lunch

**14:00** **Opracowanie benchmarków KPI w wymiarze kapitału intelektualnego i wymogów prawnych raportowania danych pozafinansowych**

- Pomiar potencjału kapitału intelektualnego – ustalenie zakresu benchmarkingu / analiza istotności
- Modele stosowanych benchmarków – wymiar wewnętrzny i zewnętrzny
- Benchmarking sektorowy / branżowy – badanie pozycji firmy na tle konkurencji
- Benchmarking KPI a wymogi raportowania danych pozafinansowych – trendy polskie i zagraniczne
- Przykładowe rozwiązania wykorzystania benchmarków vs. standardy raportowania – GRI (Global Reporting Initiative), IIRC (International Integrated Reporting Council)

*Arkadiusz Zalewski, Prezes Zarządu, Kapitał Intelektualny*

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

## PRELEGENCI

**ANDRZEJ BYTOM***Controlling Leader, ArcelorMittal Business Center of Excellence Poland*

Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach oraz University of Bedfordshire. Od 10 lat pracuje w finansach w grupie ArcelorMittal. Zaangażowany w tworzenie Centrum Usług Wspólnych ArcelorMittal w Dąbrowie Górniczej. Od 2008 roku odpowiedzialny za kontroling kosztów, rozliczenia z klientami oraz raportowanie KPI. Tworzył systemy alokacji i raportowania kosztów oraz raporty KPI. Obecnie ArcelorMittal Shared Service Centre Europe obsługuje ponad 250 klientów w grupie, posiadając oddziały w Dąbrowie Górniczej, Katowicach, Pune (Indie) i Galati (Rumunia). Certyfikowany SixSigma Black Belt.

**AGNIESZKA MATŁOKA***Manager ds. Analiz HR, Alior Bank*

Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu oraz Executive MBA w Polish Open University / Oxford Brooks. Od 2009 roku nieprzerwanie związana z analizami i pomiarem efektywności działań operacyjnych, sprzedażowych i marketingowych. Doświadczenia zdobywała w takich firmach jak Ernst&Young, A.T. Kearney, Avon Cosmetics Polska, ING Usługi Finansowe, PKP Polskie Linie Kolejowe. W latach 2015-2017 Dyrektor Projektu ds. mierników efektywności operacyjnej w obszarze infrastruktury w PKP Polskie Linie Kolejowe w Biurze Wsparcia Procesów Zarządczych zajmowała się zarządzaniem KPI kadry menedżerskiej w branży kolejowej. Od 2017 zajmuje się analizami strategicznymi oraz wykorzystaniem KPI w operacjonalizacji strategii w Alior Bank S.A.

**JUSTYNA SCHUBRING-TĘŻYCKA***Partner, Octagon Consulting*

Dyrektor finansowy, członek zarządu i rad nadzorczych spółek kapitałowych. Zarządza finansami grup kapitałowych ponad 20 lat. Specjalizuje się w pozyskiwaniu kapitału (dług bankowy i equity), konsolidacji podatkowej i księgowej, aspektach podatkowo-prawnych, zarządzaniu ryzykiem, controllingu. Prowadziła wiele projektów funkcjonalnych takich jak: rekonfiguracja procesów biznesowych, usprawnianie systemów informacji, wdrażanie systemów mierzenia efektywności, budowanie od podstaw funkcji finansowych w przedsiębiorstwie. Wykształcenie zdobyła w Akademii Ekonomicznej w Poznaniu oraz w Wielkopolskiej Szkole Biznesu/Nottingham Trent University (MBA).

## PRELEGENCI

**MARIUSZ SUMIŃSKI***Dyrektor, FlexiSolutions*

Odpowiada za ofertę produktów i usług w obszarze finansów i controllingu. Zarządza rozwojem i wdrożeniami systemów IT wspierających procesy budżetowania, prognozowania, raportowania menadżerskiego. Zrealizował kilkadziesiąt projektów w zakresie projektowania i wdrożeń systemów controllingu strategicznego, finansowego i operacyjnego dla wiodących polskich firm. Absolwent Wydziału Elektroniki i Technik Informatycznych Politechniki Warszawskiej. Ukończył studia doktoranckie w na Akademii Leona Koźmińskiego. Autor wielu artykułów specjalistycznych publikowanych na łamach prasy branżowej.

**ARKADIUSZ ZALEWSKI***Prezes Zarządu, Kapitał Intelktualny*

Twórca metodyki pomiaru i dynamicznego zarządzania kapitałem intelektualnym służącej budowaniu wartości firmy i poprawie efektywności przedsiębiorstwa. Doświadczony manager, Doradca strategiczny, Członek Rad Nadzorczych, Specjalista w zakresie kreowania kapitału intelektualnego i innowacji realizujący liczne projekty naprawcze oparte o konstruowanie strategii oraz wdrażanie rozwiązań biznesowych wspierających zarządy firm. Project manager wielu projektów restrukturyzacyjnych, opartych o rozwiązania podnoszące efektywność organizacji. Współpracuje z prestiżowymi magazynami o zarządzaniu i biznesie m.in. Harvard Business Review Polska, Controlling, Manager MBA, Controlling i rachunkowość zarządcza. Organizator, moderator oraz prelegent wielu konferencji i warsztatów tematycznych. Od 24 lat inwestor rynku kapitałowego. Autor dysertacji doktorskiej „Racjonalność zachowań uczestników rynku giełdowego”.

**MONIKA ZWIERZ***Customer Operations Director, Femko Consulting*

Doświadczony manager z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem. Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta w TCH Components, eTel Polska, Play (P4), AXA Polska, nc + (ITI Neovision). Ekspert w dziedzinach: budowania, wdrażania i zarządzania programami i projektami doskonalenia organizacji (optymalizacja procesów Obsługi Klienta); budowania, wdrażania i zarządzania programami i projektami wpływającymi pozytywnie na wynik satysfakcji Klienta; wprowadzania działań w organizacji ku doskonaleniu ścieżki doświadczenia Klienta; prowadzenia wdrożeń informatycznych aplikacji klasy ERP, CRM jako właściciel biznesowy. Z sukcesem wdrażała nowe rozwiązania i w obszarach zarządzania ludźmi (restrukturyzacje, systemy motywacyjne, szkolenia), i w obszarach zarządzania rozwiązaniami IT (wdrożenia rozwiązań klasy ERP, Workflow, CRM, Trouble ticketing). W każdym projekcie zwracała szczególną uwagę na jakość tworzonego rozwiązania i na zaspakajanie oczekiwań Klienta. Dziś jako właścicielka Femko Consulting, dzieli się wiedzą i doświadczeniem.

## 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 Szkolenia, MMC Events oraz MMC Design.

## GRUPA DOCELOWA

Warsztaty kierujemy do dyrektorów, kierowników i specjalistów odpowiedzialnych za ustalanie i mierzenie KPI, w szczególności do działów:

- Controllingu
- Strategii
- Planowania

## ADRES SZKOLENIA

**Hotel Westin**  
Al. Jana Pawła II 21  
00-854 Warszawa

## KONTAKT DO PRODUCENTA



**Milena Marcula**

Project Manager  
Workshops Department  
tel: 22 379 29 42  
e-mail: m.marcula@mmcpolska.pl

## KONTAKT DO SPRZEDAWCY



**Katarzyna Borkowska-Robak**

Junior Project Advisor  
tel: 22 379 29 10  
e-mail: k.borkowska-robak@mmcpolska.pl