

13 grudnia 2017 r.
Centrum Konferencyjne
Golden Floor Tower

mmc  polska

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE MODELEM OPERACYJNYM CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH



DOŚWIADCZENI PRELEGENCI



MATERIAŁY WARSZTATOWE



CERTYFIKAT UCZESTNICTWA

PATRON MEDIALNY

CAPITAL  TV

 SARE
way to sell

WSPÓŁPRACA

 synchronicity
CUSTOMIZED OUTSOURCING SOLUTIONS

 mmcdesign

ORGANIZATOR

mmc  polska

DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W WARSZTACIE

Centra Usług Wspólnych to jeden z najdynamiczniej rozwijających się sektorów na polskim rynku. To przedsięwzięcia odpowiedzialne za realizację i obsługę konkretnych zadań operacyjnych. Celem ich utworzenia jest zwiększenie wydajności skuteczności prowadzonych działań, co pozwala w przyjazny dla firmy sposób zoptymalizować wydatki. Wdrożenie CUW przynosi realne korzyści oraz ugruntowaną pozycję. Jednak na konkurencyjnym rynku firma musi się nieustannie rozwijać. W ramach warsztatu zostaną poruszone kwestie usprawniania procesów poprzez usługi na rzecz Klientów korporacyjnych. Prelegenci opowiedzą, jak w praktyce optymalizować koszty CUW utrzymując wysoką jakość obsługi Klienta oraz jak określić cele CUW w zależności od złożoności działań biznesowych. Zostaną poruszone kwestie wskaźników stosowanych w procesach pomiaru stopnia satysfakcji Klienta oraz sprawdzone sposoby do pozyskiwania nowych Klientów zewnętrznych. Specjaliści przedstawią Państwu innowacyjne rozwiązania, które z pewnością wpłyną na podniesienie efektywności. Serdecznie zapraszam do udziału w tym wydarzeniu.

GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- ▶ Miary efektywności CUW – czyli co i jak mierzy w środowisku scentralizowanych operacji biznesowych
- ▶ Modele rozliczeń wewnątrzgrupowych dla usług świadczonych przez CUW
- ▶ Od Zera do Bohatera – zarządzanie i rozwój talentów w CUW
- ▶ Zarządzanie efektywną komunikacją w modelach scentralizowanych operacji
- ▶ Projektowanie i wdrażanie elementów miar czasu (time-task keeper)
- ▶ Budowa efektywnego modelu rozliczeń w powiązaniu z efektywnością finansową CUW
- ▶ Komunikacja między dostawcą a klientem - CUW jako partner w biznesie

PRELEGENCI



MARTA LIZUREJ

Project Manager, 4Synchronicity

Marta posiada kilkunastoletnie doświadczenie w zakresie reorganizacji i centralizacji modeli operacyjnych w obszarach finanse i księgowość, zakupy, HR, łańcuch dostaw. Zarządzała programami wdrożeń IT (np. BI, COGNOS, CONCUR, ASPEN, TRANSFORM, ORACLE, NAVISION) w Europie i Azji. Była odpowiedzialna za wiele projektów migracyjnych oraz budowała centra usług w sektorach motoryzacji, logistyki, handlu detalicznego w Europie. Marta jest certyfikowanym praktykiem zarządzania projektami (PMI, PRINCE 2).



ANNA NIZIO

Senior Project Manager, 4Synchronicity

Anna od kilkunastu lat związana jest z branżą SSC / BPO. Z sukcesem przeprowadzała projekty offshoringu, nearshoringu oraz insourcingu dla globalnych marek takich jak Avon czy Discovery. Ma doświadczenie w zarządzaniu operacjami finansowymi dostarczanymi z Centrów zlokalizowanych w Polsce, Rosji, Indiach, Chinach oraz Argentynie. Brała udział zarówno w zakładaniu nowych CUW, jak i w zawieraniu kontraktów z zewnętrznymi dostawcami usług (BPO). Wdrożyła również wiele projektów z zakresu standaryzacji i optymalizacji procesów biznesowych.



MARIUSZ SZAJAJ

Co-founder, 4Synchronicity Customized Outsourcing Solutions

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 centralizacji oraz 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) i Centrach Kompetencji (CoE). Tworzył i zarządzał Centrami Usług i globalnymi Centrami Kompetencji w Polsce, Rosji, Argentynie, Indiach, Chinach. Mariusz posiada praktyczną wiedzę w zakresie finansów, zarządzania projektami oraz zarządzania zmianą.

PROGRAM

9:30 Rejestracja i poranna kawa

10:00 **Miary efektywności CUW - czyli co i jak mierzy w środowisku scentralizowanych operacji biznesowych**

- Miary wewnętrzne i zewnętrzne wraz z ich zależnościami
- Główne wskaźniki biznesowe CUW (KPIs)
- Projektowanie i wdrażanie elementów miar czasu (time-task keeper)
- Wdrożenie rachunku kosztów działań w obszarze CUW

11:30 Przerwa kawowa

11:45 **Modele rozliczeń wewnątrzgrupowych dla usług świadczonych przez CUW**

- Kluczowe zasady budowy modeli rozliczeń
- Analiza wybranych modeli
- Budowa efektywnego modelu rozliczeń w powiązaniu z efektywnością finansową CUW

13:00 Przerwa na lunch

13:45 **Od Zera do Bohatera - zarządzanie i rozwój talentów w CUW**

- Optymalizacja strategii rekrutacji
- Budowa macierzy kompetencji oraz wartościowania zarobków
- Zarządzanie wiedzą w CUW
- Jak efektywnie mierzyć oraz zwiększyć zaangażowanie pracowników

15:00 Przerwa kawowa

15:15 **Zarządzanie efektywną komunikacją w modelach scentralizowanych operacji**

- Komunikacja między dostawcą a klientem - CUW jako partner w biznesie
- Komunikacja z top management (Strategy execution/Stakeholder management)
- Komunikacja z pracownikami CUW

16:30 Zakończenie szkolenia i rozdanie certyfikatów uczestnictwa



*Każdy uczestnik otrzyma
certyfikat poświadczający udział
w warsztatach*

ORGANIZATOR

MMC Polska jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Spółka organizuje szkolenia, warsztaty oraz konferencje dedykowane specjalistom, kadryze 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.

WSPARCIE MERYTORYCZNE

4 Synchronicity to zespół profesjonalnych doradców biznesowych z długoletnią praktyką w modelowaniu procesów biznesowych w obszarach centrów usług wspólnych. Dzięki elastycznemu podejściu w procesie definiowania potrzeb oraz znajomości mechanizmów i narzędzi jakie zdobyliśmy pracując dla topowych amerykańskich oraz europejskich firm z Fortune 500 doskonale odnajdujemy się w roli konsultantów zewnętrznych, wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu naszych klientów. Angażujemy się w proces transformacji struktur organizacyjnych różnej wielkości firm, zarówno w skali globalnej jak i regionalnej. Nasze ekspertyzy obejmują projektowanie procesowe, wdrażanie i przekształcanie struktur modeli operacyjnych. Koncentrujemy się na doskonaleniu procesów, wzroście efektywności i konkurencyjności w obszarach operacyjnych.

GRUPA DOCELOWA

Na warsztat zapraszamy Członków Zarządu, Dyrektorów Zarządzających Centrum Usług Wspólnych i Kierowników Centrum Usług Wspólnych oraz Dyrektorów i Kierowników z działów:

- Zarządzania
- Strategicznych
- Operacyjnych
- Rozwoju
- Finansowych
- HR

KONTAKT DO PRODUCENTA

**Izabela Witoń**

Senior Project Manager
Workshops Department
tel. 22 379 29 48
e-mail: i.witon@mmcpolska.pl

KONTAKT DO KIEROWNIKA SPRZEDAŻY

**Aneta Ślepowrońska**

Junior Project Advisor
Business Advisory Department
tel. 22 379 29 17
e-mail: a.slepowronska@mmcpolska.pl

ADRES WARSZTATU

Golden Floor Tower
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa