

# Zarządzanie efektywnością procesów w SSC/BPO

## Praktyczny warsztat

**Termin:**  
9-10 grudnia 2021 roku

**Online live**

**Cena: 1850 zł netto**

**Kontakt**  
Monika Kacprzykowska  
tel. +48 789 407 575  
[monika.kacprzykowska@pl.ey.com](mailto:monika.kacprzykowska@pl.ey.com)





Zarządzanie efektywnością procesów w Centrach Usług Biznesowych jest aktualnie najważniejszym wyzwaniem dla menedżerów sektora SSC/BPO. Oczekiwania klienta, dynamika rynku i zarządzanie szybko rotującymi zespołami to kluczowe czynniki, które wpływają na efektywność operacyjną SSC.

### Czy:

- ▶ wiesz jak skutecznie mapować procesy w SSC/BPO i unikać najczęściej popełnianych błędów?
- ▶ znasz już narzędzia, które pomogą Ci optymalnie zaprojektować system ciągłego usprawniania (Continuous Improvement) w twoim Centrum Usług Biznesowych?
- ▶ stosujesz właściwe mierniki do kontroli procesów operacyjnych w SSC?
- ▶ wiesz jak połączyć model usług realizowanych przez CUW z oczekiwaną efektywnością?



Zapraszamy do udziału w intensywnych warsztatach, które są praktycznym niezbędnikiem każdego managera z sektora SSC. Pomożemy Ci usystematyzować Twoją wiedzę oraz wskażemy jak wykorzystać efektywne narzędzia do zarządzania procesami operacyjnymi w Centrum Usług Biznesowych.



### Dla kogo?

Szkolenie adresujemy do:

- ▶ dyrektorów operacyjnych oraz dyrektorów zarządzających z sektora SSC/GBS/BPO
- ▶ managerów, kierowników i liderów odpowiedzialnych za zarządzanie zespołami w Centrach Usług Biznesowych



# PROGRAM dzień 1



## Mapowanie procesów w SSC/BPO

- ▶ Co to jest proces biznesowy i jak kształtują się zależności między procesami w SSC/BPO?
- ▶ Specyfika procesów SSC/BPO w obszarze finance, customer service, HR, IT, Sourcing
- ▶ Klasyczne błędy popełniane w SSC/BPO w obszarze zarządzania procesami
- ▶ Rola standardu procesu przy procesie Transition management
- ▶ W jaki sposób można praktycznie zastosować Piramidę procesów do wizualizacji procesów biznesowych i ich zależności oraz późniejszego usprawniania?
- ▶ Jak mapować i wykorzystać wszystkie dostępne narzędzia przy mapowaniu procesu?
- ▶ Jak zastosować szczegółową mapę procesu do identyfikacji miar w procesie?

## Opomiarowanie procesu w SSC/BPO

- ▶ Co to jest zmienność w procesie i jakie ma praktyczne zastosowanie?
- ▶ Co to jest wydolność, wydajność i produktywność procesu?
- ▶ Jak kalkulujemy koszt procesu - wieloczynnikowa analiza ABC?
- ▶ Kto to jest klient w procesach SSC/BPO i jaka jest różnica między klientem wewnętrznym a zewnętrznym?

- ▶ W jaki sposób badać zadowolenie klienta oraz przekładać je na mierzalne parametry pozwalające monitorować proces?
- ▶ W jaki sposób przeprowadzić analizę obiegu dokumentów i czasów w procesie?
- ▶ Co to jest Plan Zbierania Danych i dlaczego jest taki ważny przy projektowaniu systemu kontroli procesu?
- ▶ Jak zdefiniować i wdrożyć statystyczną kontrolę procesu i wizualizować wyniki (dahaashboard)?
- ▶ Jak komunikować w firmie wyniki procesu?

## Usprawnianie procesu

- ▶ Jakie narzędzia i możliwości dają metodyki PM, Lean, Six Sigma i Work Out?
- ▶ Jakie są sposoby angażowania pracowników do usprawniania procesów?
- ▶ Co to jest spotkanie procesowe, kto je organizuje, kto uczestniczy i czemu służy?
- ▶ Jaka jest rola Właściciela procesu, a jaka wykonawców procesu - różnica między administratorem a liderem zmian?
- ▶ Jak optymalnie zaprojektować system ciągłego usprawniania (Continuous Improvement)?
- ▶ Jak wykreować i wyszkolić lidera zmian w procesach (kompetencje i ścieżki rozwoju)
- ▶ Jaka jest rola wyższego i średniego szczebla zarządzania w systemie ciągłego usprawniania?
- ▶ Jak zastosować system kontroli procesu do zarządzania i usprawniania oraz motywowania (KPI, Traffic light, IP)?
- ▶ Jak identyfikować rekomendacje zmian w procesie i pierwsze usprawnienia?
- ▶ Czy w procesie lepsze są usprawnienia rewolucyjne czy systematyczne?
- ▶ Jak identyfikować i zarządzać ryzykami w procesie (Failure Mode Effect Analysis, Risk Mitigation Plan)?
- ▶ Jak zaprojektować proces tak, aby był zabezpieczony przed ryzykiem i błędami?

## PROGRAM dzień 2



### Modele realizacji usług w Centrach Usług Wspólnych - zarządzanie efektywnością dostarczanych usług

- ▶ Model organizacyjny i struktura organizacyjna SSC - dlaczego spójność jest istotna?
- ▶ Procesy, procedury, punkty kontrolne, punkty styku, podział odpowiedzialności i przepływ informacji pomiędzy SSC a Klientem
- ▶ Jak zgodność, jakość i efektywność wpływają na formę i model realizacji usług?
- ▶ Ile kosztuje wartość dodana w realizacji usługi? Relacja między kosztem a jakością usług.
- ▶ Jak stworzyć efektywną platformę współpracy między SSC a Klientem?
- ▶ Czy SSC może być Partnerem w biznesie?
- ▶ Umowa SLA - analiza wybranych modeli rozliczeń

### Customer Experience Management - budowanie i monitorowanie doświadczeń klientów SSC, zarządzanie relacjami z klientem

- ▶ Kultura doskonalenia jako podstawowy aspekt istnienia SSC
- ▶ Klient nasz kapitał - jak pogodzić potrzeby Klienta z założeniami dotyczącymi spójności i jednolitych zasad obsługi wszystkich podmiotów?
- ▶ Zarządzanie relacjami, czyli w czym mogą Państwu pomóc?
- ▶ Jak zidentyfikować potrzeby i oczekiwania Klientów? SSC jako doradca w kreowaniu rozwiązań
- ▶ Dlaczego zarządzanie efektywną komunikacją w modelach scentralizowanych jest kluczowym czynnikiem jakości świadczonych usług?
- ▶ Ocena satysfakcji Klienta - dlaczego, kiedy i w jakiej formie powinna być robiona?

### Szkolenie w formule zamkniętej dla Twojej organizacji

Szkolenie zorganizujemy również w formule zamkniętej na indywidualne zlecenie Twojej firmy - zapraszamy do kontaktu.

# INFORMACJE

## organizacyjne



### Data i lokalizacja

Szkolenie trwa 2 dni zajęcia odbywają się w godzinach ramowych 9:00-16:30

Termin grudniowy (9-10.12.2021) zrealizujemy tylko w formule online live.



### Cena

**Udział w szkoleniu kosztuje 1850 zł + 23% VAT za osobę.**

Cena obejmuje udział w szkoleniu, serwis kawowy, lunch oraz materiały dydaktyczne i szkoleniowe.

Opłatę wnosi się 2 tygodnie przed rozpoczęciem kursu.



Zapraszamy do kontaktu:

Warszawa | Online live  
Monika Kacprzykowska  
tel. +48 789 407 575

[monika.kacprzykowska@pl.ey.com](mailto:monika.kacprzykowska@pl.ey.com)

Informacje o pełnej ofercie szkoleń można znaleźć na naszej stronie:  
[www.academyofbusiness.pl](http://www.academyofbusiness.pl)