

Forum Shared Services

Kompetencje i technologie – jak przygotować się na wyzwania przyszłości

23-24 listopada 2022 r.

HOT TOPICS:

#ssc #gbs #bpo #transformation #budowastrategiiGBS
#workforceofthefuture #liderGBS
#modeleoperacyjnejSSC #digitalleadership #reskilling
#upskilling #centerofexcellence #klientwewnętrzny
#customerexperience #transformacyjnowa
#automatyzacjaprosow #efektywoscoperacyjnaGBS



Forum Shared Services



**2 dni inspiracji,
case studies i warsztatów**



**6 praktycznych warsztatów
do wyboru**



9 ważnych prelekcji

Polski sektor usług biznesowych to biznes dojrzały, który nawet w trudnej sytuacji ekonomicznej i geopolitycznej odnotowuje stabilny wzrost i jest jednym z motorów napędowych gospodarki.

Liderzy centrów usług stoją przed dużym wyzwaniem - **najbliższe miesiące przyniosą zmiany**, których dynamika właśnie nabiera rozpędu. Technologie i transformacja cyfrowa, tworzenie konkurencyjnego środowiska pracy z jednoczesną ogromną dbałością o rozwój kompetencji pracowników nadają tempa i zmuszają do stawiania **nowych pytań oraz budowania rozwiązań**.

Czy Twoje centrum usług jest gotowe na (r)ewolucję?

Już w listopadzie zgromadzimy wybitne grono praktyków, trenerów i ekspertów branży GBS, aby porozmawiać o najważniejszych wyzwaniach w obszarze technologii, strategii, HR i roli liderów centrów usług w procesach transformacji.

Jeśli jesteś managerem lub liderem w SSC/BPO/GBS dołącz do naszych dyskusji:

- poznaj trendy, które wpłyną na Twój sektor,
- dowiedz się jak zmiany wprowadzają m. in. JTI, Volvo, Bayer i 3M,
- dołącz do praktycznych sesji warsztatowych prowadzonych przez doświadczonych trenerów.

Do swojego kalendarza wydarzeń dodaj zupełnie nową jakość - inspiracje, case studies i sesje warsztatowe w jednym miejscu.

Serdecznie zapraszamy do kontaktu



Monika Kacprzykowska
Koordynator ds. sprzedaży

+48 789 407 575
monika.kacprzykowska@pl.ey.com



Justyna Wyszynska
Manager

+48 789 407 572
justyna.wyszynska@pl.ey.com

Forum Shared Services

23 listopada 2022 r.

09:30 – 09:40

Otwarcie Forum i powitanie uczestników

Sesja Inspiracji

09:40 – 10:10

Jakie globalne trendy na rynku GBS wpływają i będą kształtować polski sektor? Na jakie zmiany powinniśmy przygotować swój biznes?

Marek Grodziński

Partner, Lider praktyki Global Business Services w regionie CESA, EY

10:10 – 10:50

Next Level GBS w praktyce - dlaczego i jak wprowadzić nową strategię rozwoju centrum usług? Case study Bayer

Remigiusz Wojciechowski

Head of Service Center, Bayer

- Jak rośliśmy i dojrzewaliśmy do nowej strategii?
- Do czego aspiruje Bayer GBS? Jak chce stawić czoła aktualnym i przyszłym wyzwaniom?
- Efektywność, automatyzacja, wartość dodana, ludzie, liderzy... Jakie są główne elementy nowej strategii Bayer GBS 2027?

10:50 – 11:20

Przerwa na kawę

11:20 – 12:00

Kryzys ekonomiczny i rynek pracy - jak wpłyną na sektor GBS

Marek Rozkrut

EU&CESA Chief Economist, EY

Katarzyna Ellis

Partner, Digital HR CoE HR Transformation EMEA, EY

People first

12:00 - 12:40

Workforce of future - elastyczność pracodawcy i pracownika, zmiana i podnoszenie kompetencji jako przewaga pracodawcy w SSC/BPO

Mira Mech

Projects & Business Integration Director Global Business Services, JTI

- Praca jako źródło satysfakcji i spełnienia - redefinicja ścieżek kariery w świetle władzy, umiejętności i struktury
- Elastyczność to (znowu) nowa czerń z kilkoma nowymi odcieniami
- Przewaga konkurencyjna SSC/BPO w tworzeniu środowisk, które doskonałą zdolności adaptacyjne i zachęcają do ciągłego uczenia się

12:40 - 13:20

People focused experience! Jak tworzyć konkurencyjne i zorientowane na pracownika środowisko pracy SSC/BPO? Case study

Informację o prelegencie podamy już wkrótce

13:20 - 14:20

Przerwa na lunch

Technology & process transformation

14:20 - 15:00

Jutro jest dziś! 3M GSC myśli naprzód - firma napędzana przez cel. Case study 3M

Sławomir Drygas

Change Delivery Manager, 3M

- 3M GSC - 7 lat drogi do transformacji
- No stop - model operacyjny, który najlepiej służy naszym klientom
- Nasza agenda - koncentracja i priorytety na drodze do Digital World Class

15:00 - 15:40

Rola Global Process Owner'a (GPO) w podnoszeniu efektywności i realizacji agendy cyfryzacji

Informację o prelegencie podamy już wkrótce

15:40-15:50

Przerwa na kawę

15:50-16:30

Jakich liderów potrzebują centra usług biznesowych? (Nie)odkryte ścieżki przywództwa

Marta Wojtera

Head of Global Center, Volvo Group

- Jak wyzwania współczesnych firm przekładają się na ich kluczowe potrzeby i jak SSC/BPO musi je w tym wesprzeć?
- Czy próby przewidywania wyzwań biznesowych mają w ogóle jeszcze sens i co to oznacza dla kadry leaderskiej w branży usług biznesowych?
- Jakie wymagania są obecnie stawiane liderom SSC/BPO i czym mogą oni jeszcze swoje firmy zaskoczyć?
- I czy liderzy, którzy spełniają te oczekiwania w ogóle istnieją?

16:30-17:00

Stabilny i odporny lider - zarządzanie w centrum zmian, chaosu i nowych trendów technologicznych

Ewelina Janusz-Patyk

Client Service Contractor, EY

- Przeszłość - budowanie na tym co wiemy, mamy i znamy; kiedy z czymś się pożegnać, co zatrzymać, a w co doinwestować?
- Dziś - obserwacja i uważność na wschodzące trendy - jak mądrze wybierać z puli dostępnych rozwiązań i angażować się w to, co naprawdę ma sens?
- Przygotowanie na jutro: przegląd wybranych narzędzi i trendów, które przysły i (raczej) z nami zostaną.
- Wewnętrznie stabilny lider - stąpający po ziemi, z sercem dla ludzi i głową skupioną na biznesie.

17:00

Zakończenie pierwszego dnia Forum



Sam spersonalizuj drugi dzień Forum, zgodnie z Twoimi potrzebami szkoleniowymi. Zapraszamy do wyboru ścieżek warsztatowych.

Sesja A

09:00 – 11:00

Skuteczne przyspieszanie cyfrowej transformacji dzięki narzędziom do analizy potencjału automatyzacji procesów w GBS

Krzysztof Sikora

Trener, EY Academy of Business

- Gdzie i jak poszukiwać potencjału i kandydatów do procesów automatyzacji?
- Jak przygotować długą listę procesów automatyzacji - praktyczny przewodnik
- Wykorzystanie kwestionariusza procesowego do oceny procesów i zbudowania mapy wdrożenia
- Jak wyliczyć zwrot z inwestycji i zbudować business case?

Sesja B

Jak zwiększać wartość dodaną w SSC? Reskilling i upskilling w praktyce

Joanna Rapanicz

Trenerka, EY Academy of Business

- Co lub kto tworzy wartość dodaną w centrach usług wspólnych?
- Jak zgodność, jakość i efektywność wpływają na formę i model realizacji usług?
- Ile kosztuje wartość dodana w realizacji usługi?
- Co ma wspólnego proces onboardingu z prawidłową obsługą procesów i jakością obsługi klienta?
- Efektywny pracownik czyli jakie umiejętności są niezbędne pracownikom w dzisiejszych centrach usług wspólnych?
- Jak poszerzać umiejętności zawodowe pracownika SSC/BPO?

11:00 - 11:15

Przerwa na kawę

11:15 - 13:15	Efektywność operacyjna w centrach usług biznesowych Krzysztof Swacha Trener, EY Academy of Business • Podejście procesowe w SSC • Co oznacza poprawie zmapowany obszar? • Czy mapowanie to standaryzacja? • Skąd wiadomo czy nasz proces jest efektywny?	Obsługa klienta wewnętrznego w centrach usług biznesowych Maciej Borejko Trener, EY Academy of Business • Rozwijanie postawy - „Klient w centrum uwagi” - co pozwala nam budować najlepszą obsługę Klienta wewnętrznego w SSC? • Kluczowe wartości dotyczące budowania relacji w Obsłudze Klienta - praca u podstaw. • Strategiczne kompetencje w obsłudze Klienta - zachowania jakie powinniśmy rozwijać w organizacjach z sektora SSC/BPO? • Oczekiwania Klienta SSC - czego potrzebuje biznes i człowiek relacji, żeby poczuć się bezpiecznie? • Jak budować i rozwijać zaufanie w organizacji i na zewnątrz?
13:15 - 14:15	Przerwa na lunch	
14:15 - 16:15	Don't do agile, be agile* Balazs Horvath Trener, EY Academy of Business • The differences between the predictive and the adaptive approach • Agility as a mindset • The true benefits of agile - spoiler: it is not the speed • The rise of fake agile • When to use it and when not to use it *Sesja w języku angielskim	Centrum Usług Biznesowych jako Center of Excellence Joanna Rapanicz Trenerka, EY Academy of Business • Jak błędy popełnione na etapie założeń i budowy modelu operacyjnego wpływają na jakość świadczonych usług? • Kultura doskonalenia jako podstawowy aspekt istnienia centrum usług wspólnych • Spójna kultura korporacyjna usług biznesowych czyli wyzwania na poziomie wspólnych wartości • Elastyczność i zdolność adaptacji - jak zadbać o potrzeby biznesu • Dostarczanie wartości dla klientów - jak pogodzić potrzeby Klienta z założeniami dotyczącymi spójności i jednolitych zasad obsługi wszystkich podmiotów? • Zestaw umiejętności osób zatrudnionych w centrum usług wspólnych i organizacja pracy • Efektywna platforma współpracy między centrum usług wspólnych a klientem
16:15	Zakończenie Forum, wręczenie certyfikatów.	

Prelegenci



Maciej Borejko

Trener, EY Academy of Business

Psycholog społeczny, trener biznesu, coach, absolwent programu MBA dla kadry HR. Akredytowany trener narzędzi Facet5 oraz SDI. Jest ekspertem i konsultantem ds. wystąpień publicznych, komunikacji, a także zarządzania i budowania efektywnych zespołów.



Sławomir Drygas

Change Delivery Manager, 3M

Jako Change Delivery Manager przewodzę zespołowi, którego zadaniem jest usprawnienie modelu operacyjnego 3M GSC. Kieruję się głębokim przekonaniem, że przy pełnym zaangażowaniu naszych partnerów, klientów i kontrahentów, niezakłóconym zaangażowaniu pracowników i uwolnieniu potencjału ludzi jesteśmy w stanie przekształcić organizację w Digital World Class.



Katarzyna Ellis

Partner, Digital HR CoE HR Transformation EMEA, EY

Absolwentka Uniwersytetu City Law School w Londynie (LL. M. International Commercial Law, Mergers and Acquisitions 2008) oraz Uniwersytetu Wrocławskiego (Zarządzanie 2003, Prawo 2004). Strateg w dziedzinie transformacji HR i nowych modeli pracy.



Marek Grodziński

Partner, Lider praktyki GBS w regionie CESA, EY

Marek jest w regionie EY CESA (Central, Eastern and Southeastern Europe & Central Asia) liderem praktyki Global Business Services, wspierającej klientów w projektowaniu, budowaniu i optymalizacji centrów usług wspólnych. Jest również odpowiedzialny w EY Polska za dział Intelligent Automation, zajmujący się opracowywaniem i wdrażaniem rozwiązań technologicznych, pozwalających automatyzować różnego rodzaju procesy w firmach.



Balazs Horvath

Trener, EY Academy of Business

Absolwent Informatyki i Zarządzania w IT. W 2005 roku uzyskał certyfikat PMP® (Project Management Professional), a w 2006 roku zdobył certyfikat Certified ScrumMaster® (CSM). Posiada również certyfikat PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP®). Od 2012 roku jest wiceprezesem węgierskiego oddziału PMI (Project Management Institute).



Ewelina Janusz-Patyk

Client Service Constructor, EY

Posiada dyplom MBA oraz wykształcenie w zakresie podatków, psychologii i filozofii (Oxford) oraz prawa i psychologii (Harvard). Kilkanaście lat mieszkała w NY. Związana z firmami takimi jak American Management Association, Apple, Orange, do stanowiska dyrektorskiego włącznie. Zarządzała rozproszonymi zespołami, a jej doświadczenie na rynku globalnym, w tym też wirtualne, to dorobek ponad 25 lat. Odpowiadając na potrzeby Klientów z listy Fortune 500, przeprowadziła szereg międzynarodowych projektów rozwojowych sięgających państw EMEA oraz obu Ameryk.



Joanna Rapanicz

Trenerka, EY Academy of Business

Jest absolwentką Wydziału Zarządzania Kulturą Uniwersytetu Jagiellońskiego i Zarządzania Finansami Firmy Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, a także Zastosowania Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Jest ekspertem w dziedzinie analizy i optymalizacji procesów biznesowych z obszaru finansowo - księgowego, a w szczególności we wdrażaniu zmian i reorganizacji z perspektywy zasobów ludzkich.



Mira Mech

Projects & Business Integration Director GBS, JTI

Mira jest Starszym Dyrektorem, od 3 lat zawodowo związana z JTI GBS. W swojej obecnej roli jest odpowiedzialna za globalne projekty i integrację biznesową. W różnych rolach kierowniczych pracuje od 15 lat, regularnie łączyła różne role – wykorzystując swoją pasję zarówno do potencjału ludzkiego, jak i technologii. Przed JTI pracowała w takich firmach jak Accenture i Akzo Nobel. Miała okazję prowadzić operacje na dużą skalę, wspierając wielu klientów z listy Fortune 500, a także budować i rozwijać zarówno lokalne centra SSC, jak i globalne jednostki finansowe.



Marek Rozkrut

EU&CESA Chief Economist, EY

Jest Głównym Ekonomistą EY na Unię Europejską i region CESA oraz Liderem EMEIA Economists Unit. Specjalizuje się w ocenach wpływu ekonomicznego i regulacyjnego, badaniach nad szarą strefą, płatnościach, analizie geoprzestrzennej i konsumenckiej. Korzystając z zaawansowanych technik ekonometrycznych i modelowania ekonomicznego, Marek i Zespół Analiz Ekonomicznych zrealizowali setki projektów w ponad 50 krajach dla klientów z różnych sektorów. Marek był adiunktem w Szkole Głównej Handlowej, dyrektorem Departamentu ds. Polityki Finansowej, Analiz i Statystyki w Ministerstwie Finansów, kierownikiem Zespołu Badań i Analiz Zagranicznych w Narodowym Banku Polskim oraz przewodniczącym polskiej delegacji w Komitecie Polityki Ekonomicznej OECD.



Krzysztof Sikora

Trener, EY Academy of Business

Business Development Manager oraz Analityk Robotyzacji Procesów wspierający klientów w procesie wdrażania automatyzacji procesów biznesowych. Do głównych zadań Krzysztofa należy poszukiwanie, identyfikacja oraz analiza potencjalnych kandydatów do wdrożenia automatyzacji oraz rekomendacja rozwiązań i technologii, które szybko przynoszą wartość. Interdyscyplinarna wiedza oraz doświadczenie w obszarach marketingu B2B, badań marketingowych oraz rozwiązań technologicznych IT pozwala Krzysztofowi lepiej zrozumieć klienta i wsłuchać się w potrzeby i problemy właścicieli procesów.



Krzysztof Swacha

Trener, EY Academy of Business

Z wykształcenia jest prawnikiem. Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji UMCS, Wyższej Szkoły Działalności Gospodarczej – kierunku Zarządzanie Menedżerskie oraz Polsko-Amerykańskiego Centrum Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego. Ma ponad 18 letnie doświadczenie zawodowe z zakresu sprzedaży, negocjacji i zarządzania procesowego. Pełnił funkcję likwidatora w spółkach prawa handlowego, dyrektora handlowego, członka zarządu, trenera oraz coacha.



Remigiusz Wojciechowski

Head of Service Center, Bayer

Remigiusz jest doświadczonym liderem, którego pasją są ludzie i cyfryzacja. Posiada praktyczne doświadczenie w budowaniu organizacji od podstaw – Bayer GBS Gdańsk. Firma zatrudnia obecnie około 800 osób i świadczy różne usługi dla podmiotów Bayer w ponad dwudziestu krajach. Wcześniej pełnił między innymi funkcję Country CFO w Bayer Slovakia oraz Treasury Systems Managera w siedzibie Bayer w Niemczech. Remigiusz jest osobą wszechstronną, która wierzy w równowagę. Łączy kreatywność z ustrukturyzowaniem. Zawsze widzi szklankę pełną.



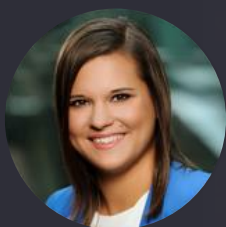
Marta Wojtera

Head of Global Center, Volvo

Całą pracę zawodową związała z zarządzaniem usługami biznesowymi w obszarze HR, począwszy od pierwszych kroków w Hewlett-Packard aż do obecnej roli Wice Prezes Centrum Globalnego dla Grupy Volvo. Z Volvo związana od 11 lat, w trakcie których pełniła różnorodne role managerskie o rosnącym stopniu odpowiedzialności. Odpowiadała m. in. za budowanie, stabilizację, rozwój i digitalizację jednostki biznesowej. Obecnie dumnie przewodzi organizacji świadczącej usługi dla 50+ krajów, która to organizacja składa się z wysoce zaangażowanych i kompetentnych ekspertów i dostarcza usługi na najwyższym poziomie jakości i nowoczesności.

Organizacja

Kontakt



Monika Kacprzykowska
Koordynator ds. sprzedaży

+48 789 407 575
monika.Kacprzykowska@pl.ey.com



Justyna Wyszynska
Manager

+48 789 407 572
justyna.wyszynska@pl.ey.com

Koszt udziału

2600 zł netto (do 30 września)

3100 zł netto (po 30 września)

Termin

23-24 listopada 2022 r.

Lokalizacja

Warszawa stacjonarnie
lub online live



EY | Building a better working world

Celem działalności EY jest budowanie lepiej funkcjonującego świata - poprzez wspieranie klientów, pracowników i społeczeństwa w tworzeniu trwałych wartości - oraz budowanie zaufania na rynkach kapitałowych.

Wspomagane przez dane i technologię, zróżnicowane zespoły EY działające w ponad 150 krajach, zapewniają zaufanie dzięki usługom audytorskim oraz wspierają klientów w rozwoju, transformacji biznesowej i działalności operacyjnej.

Zespoły audytorskie, consultingowe, prawne, strategiczne, podatkowe i transakcyjne zadają nieoczywiste pytania, by móc znaleźć nowe odpowiedzi na złożone wyzwania, przed którymi stoi dziś świat.

Nazwa EY odnosi się do firm członkowskich Ernst & Young Global Limited, z których każda stanowi osobny podmiot prawny. Ernst & Young Global Limited, brytyjska spółka z odpowiedzialnością ograniczoną do wysokości gwarancji (company limited by guarantee) nie świadczy usług na rzecz klientów. Informacje na temat sposobu gromadzenia przez EY i przetwarzania danych osobowych oraz praw przysługujących osobom fizycznym w świetle przepisów o ochronie danych osobowych są dostępne na stronie ey.com/pl/pl/home/privacy. Firmy członkowskie EY nie prowadzą praktyki prawniczej, jeśli jest to zabronione przez prawo lokalne.

Aby uzyskać więcej informacji, wejdź na www.ey.com/pl

© 2022 EYGM Limited.
Wszelkie prawa zastrzeżone.

Niniejsza publikacja została sporządzona z należytą starannością, jednak z konieczności pewne informacje zostały podane w skróconej formie. W związku z tym publikacja ma charakter wyłącznie orientacyjny, a zawarte w niej dane nie powinny zastąpić szczegółowej analizy problemu lub profesjonalnego osądu. EY nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty powstałe w wyniku czynności podjętych lub zaniechanych na podstawie niniejszej publikacji. Zalecamy, by wszelkie przedmiotowe kwestie były konsultowane z właściwym doradcą.