



AGENDA



The BSS Tour
Kraków

Pro Progressio

09:30 – 10:00

Rejestracja i powitalna kawa

10:00 – 10:15

Powitanie gości i rozpoczęcie konferencji przez Wiktora Doktor z Fundacji Pro Progressio i Józefa Leszczyńskiego, przedstawiciela Grupy Nowy Styl

10:15 – 11:15

Wprowadzenie do tematyki wskaźników (Sala Konferencyjna)

Piotr Rutkowski (Partner Zarządzający, SourceOne Advisory)

1. Teoria ogólno-biznesowa:

- Rodzaje wskaźników;
- Różnice między wskaźnikami;
- Na co zwracać uwagę przy wdrażaniu wskaźników;
- Podstawowe niebezpieczeństwa i wpadki przy wdrożeniach.

2. Praktyczne podejście:

- Zarysowanie tematu budowania modelu SLA/KPI;
- Definicja i rozwinięcie obszarów CSF, KRI, RI.

11:15 – 11:45

Przerwa kawowa

11:45 – 13:00

Panel dyskusyjny: KPI/SLA w Centrach Operacyjnych (Sala Konferencyjna)

Violetta Małek (Managing Partner, Gekko advisoryNOW)

Tomasz Horaček (Dyrektor Zarządzający, Head of Business Services, State Street Bank), **Andżelika Zarudzka** (Head of Shared Service Center, Elopak), **Krzysztof Pimpicki** (Partner, 4Results), **Marta Kunikowska** (Kierownik ds. Marketingu, Rhenus Logistics)

- Jak prawidłowo zarządzać miernikami w centrach operacyjnych BSS;
- Jak KPI przekładają się na zarządzanie centrum operacyjnym;
- Praktyczne zastosowanie SLA.

13:00 – 14:00

Lunch

14.00 – 17.30

Warsztat O!Game: Jak wdrożyć KPI i SLA w zespołach i zaangażować pracowników w poprawę wyników? (Sala Warsztatowa)

Wojciech Świątek (Konsultant, 4 Results), **Krzysztof Pimpicki** (Partner, 4 Results)

- Jak skutecznie mierzyć kluczowe KPI takie jak produktywność, terminowość, jakość oraz je poprawiać;
- Jak korzystać z prostych narzędzi automatyzujących dystrybucję pracy i zarządzanie SLA;
- Jak praca zespołowa z danymi, eksperymentowanie i usprawnienia zmieniają organizację.

14:00 – 15:25

Kraków vs. inne lokalizacje BSS w Polsce (Sala Konferencyjna)

Aleksandra Stelmach – Gryszka (Senior Manager, PwC)

Iwona Chojnowska – Haponik (Dyrektor Departamentu Inwestycji Zagranicznych, PAIH), **Marcin Piątkowski** (Ambasador Regionu Pomorza, Pro Progressio), **Sebastian Osuch** (Sales Director – Regional Cities, Business Services Senior Manager, Grupa Nowy Styl), **Artur Skiba** (Prezes Zarządu, Antal), **Mateusz Strzelecki** (Partner, Walter Herz),

- Czy Kraków nadal jest na pozycji lidera w rozwoju sektora BSS w Polsce;
- Lokalizacje BSS – czego obecnie poszukują inwestorzy i dlaczego Kraków to nie wszystko;
- W których miastach krakowskie centra BSS mogą szybko i skutecznie rozwijać swoją działalność operacyjną;
- Tier 1, Tier 2, Tier 3 – w której grupie są polskie miasta, w których rozwija się sektor BSS.

15:25 – 15:55

Przerwa kawowa

15.55 - 17.10

„Hard Talk” - Burza Mózgów o KPI i SLA (Sala Konferencyjna)

Otwarta sesja dyskusyjna poświęcona tematyce KPI, SLA oraz innym wymiarom zarządzania pracą centrów BSS poprzez mierniki jakości i wydajności pracy.

17:10 – 19:00

Cocktail oraz zwiedzanie Office Inspiration Centre Grupy Nowy Styl