



SSC jako Center of Excellence

Numer usługi 2024/06/04/10940/2170063

3 075,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

Ernst & Young
spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością
Academy of
Business sp. k.



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 10.12.2024 do 11.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Do udziału w warsztatach zapraszamy: <ul style="list-style-type: none">dyrektorów operacyjnych oraz dyrektorów zarządzających z sektora SSC/GBS/BPOmenedżerów, kierowników i team liderów, specjalistów odpowiedzialnych za nadawanie kierunku i rozwój organizacji SSC.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	06-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "SSC jako Center of Excellence" przygotowuje uczestników do przekształcenia Centrum usług Wspólnych (SSC) w centrum doskonałości, poprzez dostarczanie usług na najwyższym poziomie oraz budowanie relacji z klientem - partnerem biznesowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie przekształcania Centrum Usług Wspólnych (SSC) w centrum doskonałości	<ul style="list-style-type: none">• definiuje dzisiejsze potrzeby klientów w zakresie outsourcingu• identyfikuje przeszkody/lęki klientów związane z outsourcingiem procesów• omawia założenia co do procesów, przejęcia obsługi i wartości dodanej dla klienta	Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik w swojej pracy dostarcza usługi na najwyższym poziomie oraz buduje relacje z klientem - partnerem biznesowym	<ul style="list-style-type: none">• buduje mocną bazę i zarządza oczekiwaniami klienta• przeprowadza proces pozyskiwania klientów• poszukuje wartości dodanej• zarządza zmianą• przygotowuje się do przejęcia procesów – tranzycji• charakteryzuje się świadomością jak błędy popełnione na etapie założeń i budowy modelu operacyjnego wpływają na jakość świadczonych usług	Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

PROGRAM

Dzień 1

- Czy SSC może być Centrum Doskonałości?
- Jakie usługi i wartości może świadczyć SSC jako centrum doskonałości, czyli czego klient szuka w dzisiejszym outsourcingu?
- Ryzyko poufności i ryzyko utraty kontroli jako główne przeszkody/lęki klientów w outsourcingu procesów
- Dojrzałe SSC podstawą zaufania. Czego chcemy? Jaką organizacją mamy się stać, czyli nasze założenia co do procesów, przejęcia obsługi i wartości dodanej dla klienta
- Jak SSC może być partnerem w biznesie?
- Kultura doskonalenia jako podstawowy aspekt istnienia SSC
- Fundamenty, czyli jak błędy popełnione na etapie założeń i budowy modelu operacyjnego wpływają na jakość świadczonych usług?
- Pozyskiwanie klienta – kiedy widzę większy obraz
- Poznanie klienta – zbieranie wiedzy o kliencie – największe wyzwanie dla SSC
- Przygotowanie do przejęcia procesów – tranzycja jako najważniejszy element układanki: budowa mocnej bazy i zarządzanie oczekiwaniami klienta
- Poszukiwanie wartości dodanej – jak pogodzić potrzeby klienta z założeniami dotyczącymi spójności i jednolitych zasad obsługi procesów?
- Zarządzanie zmianą: klucz do sukcesu

Dzień 2

- Kultura osadzenia, czyli spójna kultura korporacyjna usług biznesowych – wyzwania na poziomie wspólnych wartości
- Ludzie – pożądane kompetencje, czyli kogo szukamy i jakich pracowników potrzebujemy
- Co ma wspólnego proces onboardingu z prawidłową obsługą procesów i jakością obsługi klienta?
- Efektywny pracownik, czyli jakie umiejętności są niezbędne pracownikom w dzisiejszych SSC?
- Jak poszerzać umiejętności zawodowe pracownika, czyli reskiling i upskilling w praktyce
- Efektywna platforma współpracy między SSC a klientem
- „Zrównoważony outsourcing” – dzielenie odpowiedzialności
- Dostarczanie mierzalnego rezultatu
- Czym możemy zachwycić klienta?

Czas trwania szkolenia:

Szkolenie trwa **16 godzin dydaktycznych** (tj. 45 minut).

Walidacja:

W trakcie szkolenia przeprowadzana będzie walidacja w formie wywiadu ustrukturyzowanego oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Osoba walidująca waliduje usługę po jej zakończeniu, w oparciu o checklistę od trenera, a następnie potwierdza osiągnięcie efektów kształcenia swoim podpisem na certyfikacie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>1 z 20 Czy SSC może być Centrum Doskonałości?; Jakie usługi i wartości może świadczyć SSC jako centrum doskonałości, czyli czego klient szuka w dzisiejszym outsourcingu?</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	09:00	10:00	01:00
<p>2 z 20 Ryzyko poufności i ryzyko utraty kontroli jako główne przeszkody/lęki klientów w outsourcingu procesów</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	10:00	11:00	01:00
<p>3 z 20 Przerwa</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	11:00	11:15	00:15
<p>4 z 20 Dojrzałe SSC podstawą zaufania. Czego chcemy? Jaką organizacją mamy się stać, czyli nasze założenia co do procesów, przejęcia obsługi i wartości dodanej dla klienta</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	11:15	12:00	00:45
<p>5 z 20 Jak SSC może być partnerem w biznesie?; Kultura doskonalenia jako podstawowy aspekt istnienia SSC</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>6 z 20 Fundamenty, czyli jak błędy popełnione na etapie założeń i budowy modelu operacyjnego wpływają na jakość świadczonych usług?; Pozyskiwanie klienta – kiedy widzę większy obraz</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	12:30	13:00	00:30
<p>7 z 20 Przerwa</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	13:00	14:00	01:00
<p>8 z 20 Poznanie klienta – zbieranie wiedzy o kliencie – największe wyzwanie dla SSC; Przygotowanie do przejęcia procesów – tranzycja jako najważniejszy element układanki</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	14:00	15:00	01:00
<p>9 z 20 Przerwa</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	15:00	15:15	00:15
<p>10 z 20 Poszukiwanie wartości dodanej – jak pogodzić potrzeby klienta z założeniami dotyczącymi spójności i jednolitych zasad obsługi procesów?; Zarządzanie zmianą: klucz do sukcesu</p>	Joanna Rapanicz	10-12-2024	15:15	16:30	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 20 Kultura osadzenia, czyli spójna kultura korporacyjna usług biznesowych – wyzwania na poziomie wspólnych wartości	Joanna Rapanicz	11-12-2024	09:00	10:00	01:00
12 z 20 Ludzie – pożądane kompetencje, czyli kogo szukamy i jakich pracowników potrzebujemy	Joanna Rapanicz	11-12-2024	10:00	11:00	01:00
13 z 20 Przerwa	Joanna Rapanicz	11-12-2024	11:00	11:15	00:15
14 z 20 Co ma wspólnego proces onboardingu z prawidłową obsługą procesów i jakością obsługi klienta?	Joanna Rapanicz	11-12-2024	11:15	12:00	00:45
15 z 20 Efektywny pracownik, czyli jakie umiejętności są niezbędne pracownikom w dzisiejszych SSC?	Joanna Rapanicz	11-12-2024	12:00	12:30	00:30
16 z 20 Jak poszerzać umiejętności zawodowe pracownika, czyli reskilling i upskilling w praktyce	Joanna Rapanicz	11-12-2024	12:30	13:00	00:30
17 z 20 Przerwa	Joanna Rapanicz	11-12-2024	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 20 Efektywna platforma współpracy między SSC a klientem; „Zrównoważony outsourcing” – dzielenie odpowiedzialności	Joanna Rapanicz	11-12-2024	14:00	15:00	01:00
19 z 20 Przerwa	Joanna Rapanicz	11-12-2024	15:00	15:15	00:15
20 z 20 Dostarczanie mierzalnego rezultatu; Czym możemy zachwycić klienta?	Joanna Rapanicz	11-12-2024	15:15	16:30	01:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Joanna Rapanicz

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. Umiejętnie buduje zintegrowane zespoły oparte na zaufaniu i skutecznej komunikacji, które z powodzeniem realizują cele organizacji. Posiada duże doświadczenie w zarządzaniu projektami organizacyjnymi oraz praktyczne umiejętności w dziedzinie zarządzania zespołami.

Szkolenia z Joanną to warsztaty z trenerką, która posiada praktyczne doświadczenie w omawianych zagadnieniach.

Zajęcia są dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta, przygotowane na potrzeby konkretnej grupy i realizujące wcześniej zdiagnozowane i określone założenia, a program jest na bieżąco modyfikowany i dopasowywany do konkretnych oczekiwań i możliwości uczestników.

Prywatnie i w wolnym czasie Joanna biega po górach i podróżuje. Tak wykorzystuje swój wolny czas na regenerację i poukładanie w głowie piętujących się tematów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma komplet materiałów szkoleniowych w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

Harmonogram godzinowy szkolenia każdorazowo dostosowywany jest do grupy szkoleniowej.

Godziny realizacji poszczególnych modułów szkolenia mogą ulec zmianie.

Adres

al. Armii Ludowej 26

00-609 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami
- W budynku znajduje się: parking dla rowerów, poczta, restauracja, firma kurierska, kiosk.

Kontakt



Rafał Rybarczyk

E-mail rafal.rybarczyk@pl.ey.com

Telefon (+48) 573 005 720