

# WHO IS WHO – OSOBOWOŚCI TWORZĄCE



## KATARZYNA BANACH

PARTNER ZARZĄDZAJĄCY I WSPÓŁWŁAŚCICIEL GRANT THORNTON

Związana z firmą od 1997 r. Wieloletni członek międzynarodowej komisji ds. outsourcingu Grant Thornton International oraz organizacji Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL), skupiającej największych dostawców usług outsourcingowych. Absolwentka Akademii Ekonomicznej (obecnie Uniwersytetu Ekonomicznego,

w Poznaniu) programu Certified Public Auditor (CPA) oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania projektami. Menedżer o olbrzymim profesjonalizmie, skuteczności oraz ponad 30-letnim doświadczeniu w branży; z szeregiem zawodowych sukcesów na koncie i ponad 1 tys. zrealizowanych kontraktów dla klientów z Europy Zachod-

niej i Polski. Zaliczana do najbardziej wpływowych osób polskiego outsourcingu oraz – wraz z kierowanym zespołem outsourcingu rachunkowo-kadrowego – czterokrotna laureatka konkursu „Rzetelny Outsourcer” (w latach 2008, 2011, 2012 i 2013).

## PRZEMYSŁAW BERENDT

GLOBALNY WICEPREZES DS. MARKETINGU W LUXOFT

Jest odpowiedzialny m.in. za prowadzenie działań marketingowych Luxoft Poland w zakresie B2B, employer branding i CSR. Pełni także funkcję wiceprezesa ABSL ds. wsparcia inwestorów oraz współpracy zewnętrznej. W okresie od września 2010 r. do marca 2012 r. zajmował sta-

nowisko dyrektora zarządzającego Luxoft Poland. Wcześniej był dyrektorem zarządzającym polskiego oddziału firmy Betware. Współpracował także z Procter&Gamble jako menedżer systemów w dziale Global Business Services. Uzyskał tytuł Master of Science in Computer

Science na Uniwersytecie DePaul w Chicago. Jest absolwentem Wyższej Szkoły Biznesu – National Louis University w Nowym Sączu. Ukończył także kurs Business to Business Marketing Strategy w Harvard Business School.



## PIOTR BUCZYK

JEDEN Z ZAŁOŻYCIELI PMT MARKETING SYSTEM, CZŁONEK ZARZĄDU UPRIGHT GROUP

Ekspert w dziedzinie realizacji projektów z zakresu outsourcingu procesów biznesowych z szerokim doświadczeniem w branżach handlowej (FMCG i retail) i usługowej. Zawodowo interesuje się przede wszystkim outsourcingiem w obszarze wsparcia procesów sprzedażowych. Autor licznych komentarzy i artykułów eksperckich na temat

usług outsourcingowych oraz trendów w tej branży. Upright Group zapewnia działania z zakresu projektowania standardów wizualnych placówek, tworzenia oraz obsługi tradycyjnych i cyfrowych systemów ekspozycji. Świadczy usługi merchandisingu, digital i visual merchandisingu, promocji, experiential marketingu, konsultingu, dba o skuteczne

wykorzystywanie powierzchni sprzedażowej, a także właściwe eksponowanie produktów i budowę efektywnej komunikacji z klientami sieci bezpośrednio w punkcie sprzedaży. W obszarze HR Upright Group realizuje działania z zakresu elastycznych form zatrudnienia, rozwiązań HR dla biznesu oraz szkoleń i rozwoju.

## WIKTOR DOKTÓR

PREZES FUNDACJI PRO PROGRESSIO

Doświadczony menedżer specjalizujący się w tematyce BPO, SSC, CRM i call center. Dwukrotnie nominowany do tytułu Mene-

dzera Roku Regionu Łódzkiego. Autor wielu publikacji i wystąpień dotyczących branży outsourcingowej. Prezes Fundacji Pro Pro-

gressio, zajmującej się rozwojem sektora usług outsourcingowych w Polsce.



## GRZEGORZ DZIK

PREZES ZARZĄDU IMPEL

Twórca największej w Polsce grupy firm specjalizujących się w outsourcingu usług dla przedsiębiorstw, istniejącej na rynku już od 24 lat. Aktywnie działa na rzecz środowisk gospodarczych. W latach 1998–2012 prezes, a od września 2012 r. przewodniczący Rady Zachodniej Izby Gospodarczej. W latach 2002–2005 wiceprezydent Konfederacji Pracodawców Polskich. W roku 2003 powołany

przez Jana Nowaka-Jeziorańskiego na członka Rady Kolegium Europy Wschodniej. Od listopada 2008 r. pełni obowiązki Konsula Honorowego Ukrainy we Wrocławiu. Od 2006 r. Przewodniczący Rady Fundacji „Na ratunek dzieciom z chorobą nowotworową”, z której działalnością związany jest od roku 1998. Inicjator budowy kliniki dla dzieci „Przyłodek Nadziei”.

Laureat prestiżowych nagród i wyróżnień: BYK Sukcesu 2002, Wektor 2005, Laur Białego Tygrysa, Ten, który zmienia polski przemysł. Kawaler Orderu Uśmiechu za podejmowanie działań przynoszących dzieciom radość. Absolwent Wydziału Budownictwa Lądowego na Politechnice Wrocławskiej.

# RYNEK OUTSOURCINGU



## MAREK GRODZIŃSKI

DYREKTOR EUROPEJSKIEJ SIECI CENTRÓW BPO CAPGEMINI, CZŁONEK ZARZĄDU CAPGEMINI POLSKA, WICEPREZES I WSPÓŁZAŁOŻYCIEL ABSL

Jako dyrektor Europejskiej Sieci Centrów BPO Capgemini uczestniczy w podejmowaniu decyzji dotyczących działalności firmy w kilku krajach Europy, m.in.: we Francji, Wielkiej Brytanii, Szwecji, Rumunii oraz w Polsce. Dołączył do Capge-

mini w 2005 r., a od 2007 r. jest dyrektorem centrum BPO w Polsce. Jednostka zatrudnia obecnie 3 tys. pracowników i świadczy szeroki wachlarz usług dla ponad 30 międzynarodowych klientów. Specjalizacja centrum obejmuje transformację procesów

finansowych, usługi z obszaru zaopatrzenia, obsługi klienta, HR, marketingu oraz zarządzania kontraktami. Wcześniej, przez ponad 10 lat pracował w Bombardier Transportation, m.in. jako dyrektor cash management w centrali firmy w Berlinie.

## DANIEL HABRAT

SENIOR VICE PRESIDENT, DYREKTOR INFRASTRUCTURE SERVICES (IS) NA REGION EUROPY ŚRODKOWO-WSCHODNIEJ W CAPGEMINI

Dołączył do Capgemini w roku 2009 jako dyrektor odpowiedzialny za Infrastructure Outsourcing w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Od tego czasu przekształcił i rozwinął działalność Centrum w strategiczną jednostkę działającą w globalnym modelu usług Grupy Capgemini. Jego ambicją jest zapewnienie najwyższego

standardu usług oferowanych klientom, dlatego inicjuje i wspiera kulturę innowacyjności, dzięki której zespół Infrastructure Services konsekwentnie rozwija usługi oparte na najnowocześniejszych technologiach i wiedzy branżowej, w tym usługi transformacji IT, czy inteligentny servis desk.

Daniel Habrat jest absolwentem Akademii Górniczo-Hutniczej oraz ukończył studia MBA w Wyższej Szkole Zarządzania w Warszawie. Jest laureatem wielu prestiżowych nagród, między innymi uzyskał tytuł „Lidera IT dekady” przyznany przez „Computerworld”.



## ARTUR KAPACKI

TWÓRCA I PREZES ZARZĄDU TELMON

Posiada ponad 10-letnie doświadczenie w pracy w telemarketingu, głównie z zakresu finansów i ubezpieczeń. Ukończył Politechnikę Warszawską, Wydział Inżynierii Produkcji, na kierunku zarządzanie i marketing.

W latach 2002–2010 pełnił wiele funkcji menedżerskich w branży ubezpieczeniowej i finansowej. Odpowiadał za rozwój call center LINK 4 TU, call center Provident Polska, sprzedającego nowe produkty spółki oraz za stworzenie call center zajmującego się sprze-

daż produktów BRE Ubezpieczenie TUiR. Pracował również na stanowisku kierownika projektów w Telbridge. Jego pasją są podróże. Lubi aktywnie spędzać czas, m.in. jeżdżąc na rowerze, czy grając w squasha.

## WOJCIECH KARPIŃSKI

SERVICES HEAD, DYREKTOR OPERACYJNY INFOSYS BPO

Posiada ponad 17-letnie doświadczenie w obszarze usług finansowych, w tym siedmioletnie w sektorze BPO (Business Process Outsourcing) i dwuletnie w SSC (Shared Service Center). Jako dyrektor operacyjny Infosys BPO, jest odpowiedzialny za realizację nowoczesnych usług biznesowych dostarczanych z dziewięciu międzynarodowych cen-

trów Infosys BPO w Europie, Azji i Ameryce Południowej. Wcześniej w centrum usług wspólnych Philips odpowiadał za Departament Należności, Banking Services i Dział Business Development. Przed rozpoczęciem pracy w Infosys BPO i Philips, pracował dla drugiej największej polskiej firmy ubezpieczeniowej w obszarze ubezpieczeń finansowych.

Ma bogate doświadczenie w obrębie szerokiego spektrum procesów finansowo-księgowych, zarządzania zasobami ludzkimi, procesami i projektami. Nadzorował przenoszenie procesów biznesowych z jednostek lokalnych firmy do jej centrum usług wspólnych oraz transferem wiedzy z lokalizacji europejskich do azjatyckich.



## MICHAŁ LEWANDOWSKI

PREZES ZARZĄDU DIVERSE CONSULTING GROUP

Piastuje obecną funkcję od 2008 r. Absolwent informatyki ze specjalizacją w projektowaniu baz danych w Wyższej Szkole Informatyki Stosowanej i Zarządzania; studiów podyplomowych z marketingu i zarządzania na Akademii Humanistycznej oraz studiów podyplomowych z zarządzania zasobami ludzkimi w Wyższej Szkole Zarządzania w Warszawie. Swoją karierę zawodową rozpoczynał w firmie Imetria, gdzie był odpowiedzialny za całościową realizację badań w projektach IT. Mając gruntowne wykształcenie w obszarze informatyki i zarządzania zasobami ludzkimi,

był nie tylko odpowiedzialny za rekrutację techniczne do swojej firmy, lecz też za techniczne wsparcie klientów przy aplikacjach bazujących na C++ czy VBA. Jego pasją stała się rekrutacja i chcąc pogłębiać swoje umiejętności w tym obszarze, dołączył do Innovation – części firmy Hubert Mozes & Partners Co., gdzie pełnił funkcję senior IT consultant i odpowiadał zarówno za pozyskiwanie klientów, jak i za dostarczanie wyspecjalizowanych inżynierów informatyków. Jego najsilniejszą cechą było łączenie dogłębnej weryfikacji technicznej kandydata, z umiejętnością oceny mię-

kich kompetencji człowieka. To w połączeniu z fantastycznym rozumieniem potrzeb klienta bardzo szybko zaowocowało sukcesami. Kolejnym krokiem w jego karierze była pozycja senior consultant w CVO Technology Recruitment. Jako prezes zarządu Diverse Consulting Group przeprowadził zmiany w spółce, która z małej polskiej firmy zmieniła się w prężnie działające i dynamicznie rozwijające się przedsiębiorstwo, z którym liczą się najwięksi na rynku. W 2013 r. uplasował się na 19. miejscu w rankingu TOP 500 Menadżerów Polski.



## TOMASZ MACIEJAK

PREZES ZARZĄDU BUSINESS SUPPORT SOLUTION

Absolwent Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego – kierunek informatyka i ekonometria. Posiada tytuł biegłego rewidenta i certyfikowanego audytora wewnętrznego, a także uczestniczy w prestiżowym programie ACCA.

Doświadczenie zawodowe zdobywał w jednej z największych międzynarodowych firm audytorskich, a także pracując w Grupie Pelion – początkowo na stanowisku audytora wewnętrznego w PGF SA, a następnie wiceprezesa zarządu UAB NFG ds. finansowych.

W latach 2008–2013 był związany z Genpact – jednym z czołowych dostawców BPO, kierując biurami w Polsce i Czechach.

## SYLWIA MULLER

DYREKTOR OPERACYJNY SODEXO POLSKA ON-SITE SERVICES

Nieprzerwanie od 2008 r. związana z Sodexo Polska On-site Services, światowym liderem w zakresie kompleksowej obsługi nieruchomości. Wniosła do firmy cenne doświadczenie, m.in. w zakresie realizacji projektów związanych z optymalizacją zużycia i kosztów energii elektrycznej w obiektach. Na stanowisku dyrektora operacyjnego jest odpowiedzialna za rozwój oferty w obszarze zintegrowanych usług zarządzania nieruchomościami. Swoją wiedzę z zakresu planowania i realizacji strategii firmy oraz

zarządzania zespołem wykorzystwała również do opracowania i wdrożenia projektów licznych zmian w restauracjach Sodexo. Pierwsze doświadczenia zawodowe zdobywała w branży hotelarskiej. W swojej karierze pełniła między innymi funkcje menedżera Działu Zakupów Kapitałowych, szefa zakupów korporacyjnych oraz dyrektora operacyjnego Działu Inwestycji. W latach 2000–2008 w TESCO (Polska) Sp. z o.o. z sukcesem przeprowadziła outsourcing technicznej ob-

ługi nieruchomości oraz program oszczędzania energii wraz z zaprojektowaniem i wybudowaniem modelowego sklepu energooszczędnego. W 2006 r. w imieniu firmy podjęła działania mające na celu zakup energii elektrycznej na wolnym rynku. Dzięki jej staraniom, ponad rok przed wprowadzeniem pełnej liberalizacji rynku energii elektrycznej w Polsce, TESCO w prawie połowie swych supermarketów zrezygnowało z oferty zakładów energetycznych.



## MONIKA NOWECKA

PARTNER MAZARS, DYREKTOR ZARZĄDZAJĄCY DZIAŁEM USŁUG KSIĘGOWYCH I KADROWO-PŁACOWYCH

Związana z Mazars od 1995 r. Biegły rewident, członek Stowarzyszenia Księgowych w Polsce oraz Accountancy & Taxes Master Club; absolwentka Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie (finanse i bankowość). Posiada wieloletnie doświadczenie w obsłudze księgowej podmiotów o różnej osobowości

prawnej i różnorodnym profilu działalności, głównie podmiotów prawa handlowego. Posiada szeroką wiedzę i praktykę w zakresie polskich i zagranicznych standardów rachunkowości (MSSF) potwierdzoną dyplomem Stowarzyszenia Księgowych w Polsce w dziedzinie znajomości Międzynarodowej Spra-

wozdawczości Finansowej (opartym na programie dyplomu ACCA z międzynarodowej sprawozdawczości finansowej). Jest prelegentem szkoleń oraz autorką licznych publikacji z zakresu rachunkowości.

## MACIEJ NUCKOWSKI

DYREKTOR DZIAŁU USŁUG GLOBAL DOCUMENT OUTSOURCING W XEROX POLSKA

Związany z Xerox Polska od 2007 r., początkowo jako menedżer Działu Sprzedaży Partnerskiej. Od 2011 r. kieruje działem usług. Jednym z jego największych sukcesów jest stworzenie od podstaw nowej działki Business Process Services. W ramach tej działalności Xerox oferuje

usługi kancelarii papierowej oraz elektronicznej, a także w oparciu o nie realizuje dla klientów wybrane procesy biznesowe (na przykład obsługa tytułów egzekucyjnych dla klientów bankowych). Obecnie jest to najszybciej rozwijająca się linia usługowa Xerox Polska, przynosząca co

roku przychody rzędu kilku milionów złotych i dająca pracę kilkudziesięciu osobom. Jakość świadczonych usług i profesjonalizm wdrożeń są na tyle przekonujące, że jeden z klientów niemieckich poprosił o poprowadzenie podobnego projektu w spółce-matce.



## MARCIN PANKAU

PREZES ZARZĄDU FIRMY HOLICON

Od 2007 r. odpowiada za strategię, plany rozwojowe oraz wyniki finansowe Holicon. Firma świadczy swoje usługi na rynku polskim oraz na rynkach międzynarodowych, sukcesywnie poszerzając ofertę produktową z zakresu obszarów ITO i HR. Obecnie Holicon dostarcza wspar-

cia w zakresie kontaktu z klientami wiodącym firmom w Polsce, m.in.: z branży telewizji cyfrowej, motoryzacyjnej, finansowej i energetycznej. Współpracuje także z takimi renomowanymi globalnymi partnerami, jak Ciber i Huawei. Marcin Pankau jest absolwentem Uniwer-

sytetu Szczecińskiego oraz Uniwersytetu Bolońskiego. Posiada certyfikat Program and Project Management – The Johns Hopkins University, School of Advanced International Studies (SAIS). Prywatnie do jego pasji należą motoryzacja i sporty wodne.



## LILIANE PREUSSER

PARTNER W RÖDL & PARTNER

Odpowiedzialna za usługi outsourcingu finansowo-księgowego w Polsce. Zarządza kadrą ponad 150 wysoko wykwalifikowanych specjalistów w sześciu biurach Rödl & Partner w Polsce. Specjalizuje się w doradztwie dla przedsiębiorstw z krajów niemieckojęzycznych i realizacji zleceń dotyczących pro-

wadzenia księgowości finansowej i płacowej. W listopadzie 2009 r. uznana za jedną z 100 najbardziej wpływowych osób w outsourcingu w Polsce w plebiscycie czasopisma „Outsourcing Magazine”.

Studiowała prawo i ekonomię na norymberskim Uniwersytecie Fryderyka-Aleksandra

w Erlangen. Doświadczenie zawodowe zdobywała w jednej ze spółek wielkiej czwórki w Düsseldorfie. Z Rödl & Partner związana od prawie 20 lat. Kieruje biurami w Krakowie i Gliwicach. Przyczyniła się do rozwoju Rödl & Partner w Polsce, zakładając kolejno biura w Poznaniu, w Krakowie i Gliwicach.

## KONRAD ROCHALSKI

PREZES ZARZĄDU GRUPY OEX

Związany z branżą nowoczesnych usług biznesowych od 1999 r. Od 2011 r. kieruje Grupą OEX, jedną z największych polskich firm na rynku BPO. Od 2009 r. zarządza spółką ArchiDoc, liderem w obszarze back-office i document management. W latach wcześniejszych pełnił funkcje prezesa Inforsys, największego krajowego

gracza na rynku obsługi korespondencji masowej. Zajmował stanowisko dyrektora ds. sprzedaży i marketingu w firmie Arcus, integrującej procesy związane z obiegiem informacji. Budował także ofertę usług z zakresu departamentowego zarządzania drukiem, kopiowaniem i skanowaniem dokumentów w Toshiba.

Jest autorem licznych publikacji eksperckich z zakresu usług biznesowych. W wielu zestawieniach jest uznawany za jedną z kluczowych postaci polskiego rynku BPO. Ukończył Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz studia podyplomowe EMBA.



## PIOTR RUTKOWSKI

PARTNER ZARZĄDZAJĄCY SOURCEONE ADVISORY

Od ponad 18 lat zajmuje się z informatyką. W latach 2001–2006 był związany z firmą Hewlett-Packard, odpowiadając za sprzedaż usług outsourcingu na rynku polskim. W tym okresie uczestniczył w procesach sprzedaży oraz wdrażania największych projektów outsourcingowych na polskim rynku. W roku 2006 stworzył i zarządza niezależną firmą doradczą SourceOne Advisory, specja-

lizującą się w doradztwie w zakresie outsourcingu oraz wsparcia procesów zakupowych w IT.

W swej karierze doradzał m.in. takim firmom, jak: T-Mobile, PZU, TVP, Polkomtel, PKN Orlen, Energa, Raben, DHL, Suus Logistics, PKP PLK, HDI, ING Bank, Meritum Bank, Kredyt Bank, Budimex, Pinebridge Investments, AmRest, KOPEX.

Aktywnie uczestniczy w polskim życiu gospodarczym, sympozjach i konferencjach. Jest autorem licznych publikacji z dziedziny outsourcingu. Stały współpracownik „Outsourcing & More” oraz Outsourcing Portal. Prowadzi wykłady z dziedziny strategii outsourcingowych i renegotjacji kontraktów w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie.

## RENATA SIMA

DYREKTOR GENERALNA USŁUG OUTSOURCINGOWYCH W GLOBALNYM CENTRUM BIZNESOWYM HEWLETT-PACKARD

Od 1 kwietnia 2010 r. pełni funkcję dyrektora generalnego Usług Outsourcingowych w HP Global Business Center we Wrocławiu, zaś od połowy 2012 r. sprawuje również obowiązki dyrektora Globalnego Centrum Biznesowego Hewlett-Packard w Łodzi. Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie finansów, księgowości, HR i zarządzania, a także

metod optymalizacji biznesowej i zarządzania jakością. Do HP dołączyła w 2005 r., obejmując stanowisko operations manager w dziale kontroli. Wkrótce powierzono jej odpowiedzialność za obsługę pierwszego dużego klienta – firmy Nestle, a od 2009 r. nadzorowała działania HRO (Human Resources Outsourcing). W tym okresie zarzą-

działa 360 osobami realizującymi procesy dla 33 krajów w Europie.

Jest absolwentką Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Łódzkiego, gdzie ukończyła także Podyplomowe Studium Rachunkowości i Zarządzania Finansami. Posiada certyfikat zarządzania jakością Six Sigma Finance Black Belt.



## PAWEŁ ŻAK

PREZES UNIT4 BUSINESS SOLUTIONS

W branży oprogramowania dla biznesu od ponad 16 lat. Od początku swojej kariery zawodowej związany z firmą TETA, gdzie rozpoczął pracę na stanowisku specjalisty ds. wdrożeń. Wraz z rozwojem firmy rozszerzał

swoje kompetencje, m.in. na stanowiskach menedżera projektów oraz Zespołu Opieki Eksploatacyjnej.

Głównym obszarem jego działań były projekty powiązane z organizacją i wsparciem

procesów HR i powiązanych z nimi obszarami IT.

Absolwent informatyki na Politechnice Częstochowskiej. Na obecnym stanowisku od 2007 r.