

MAN: shared services center w Poznaniu

Skarbnica dla MAN



Grupa MAN Nutzfahrzeuge z siedzibą w Monachium jest jednym z czołowych międzynarodowych producentów pojazdów użytkowych i rozwiązań w dziedzinie transportu. W Polsce do Grupy MAN należą spółki: MAN Truck & Bus Polska, zajmująca się sprzedażą pojazdów ciężarowych i autobusów oraz usługami posprzedażowymi; MAN Bus – dwie nowoczesne fabryki autobusów miejskich: w Sadach pod Poznaniem i w Starachowicach; MAN Trucks – montownia pojazdów ciężarowych w Niepołomicach koło Krakowa; oraz MAN Accounting Center – centrum finansowo-księgowo w Poznaniu. Firma MAN jest największym producentem autobusów w Polsce (pod markami MAN i Neoplan).
Więcej informacji: www.man.com.pl

MAN Accounting Center (MAC) zajmuje się obsługą finansową, księgową i wsparciem procesów zakupowych dla przedstawicielstw Grupy MAN w Polsce i innych krajach Europy. Poznańskie centrum nalicza także płace dla polskich pracowników koncernu. Głównym systemem, w którym te procesy są realizowane, jest SAP. Od kwietnia br. MAN w Polsce korzysta także z usługi serwisu aplikacyjnego SAP HR w Centrum Outsourcingowym BCC. O roli MAC w Grupie MAN rozmawiamy z Wojciechem Skrudlikiem, Członkiem Zarządu MAN Accounting Center.

Spółki typu shared services center coraz częściej pojawiają się w strukturach dużych korporacji. Od jak dawna taki wewnętrzny outsourcing jest stosowany w Grupie MAN i w jakim zakresie?

To prawda, jest to trend światowy. Koncern MAN już w 2005 r. rozpoczął intensywne przygotowania do utworzenia własnego shared services center. Analizowaliśmy kilkanaście różnych lokalizacji, by na ostatnim etapie feasibility study dojść do wniosku, że Poznań jest tym miejscem, które najlepiej spełni nasze oczekiwania.

MAC rozpoczęło swoją działalność we wrześniu 2006 r., przejmując na początku procesy księgowe oraz obsługę placową fabryki autobusów w Sadach oraz fabryki samochodów ciężarowych w Niepołomicach. W kolejnych okresach grono naszych wewnętrznych klientów poszerzało się o pozostałe polskie zakłady MAN oraz jednostki zagraniczne z krajów takich jak Niemcy, Austria oraz Turcja.

Obecnie jesteśmy dużym centrum finansowo-księgowym zdalnie obsługującym znaczną część księgowości Grupy MAN Nutzfahrzeuge. Wykonujemy różnorodne operacje księgowe, czyli prace, jakie zwykle kojarzą się z usługami typowego polskiego biura rachunkowego. Tyle że w o wiele większej skali.

Warto też podkreślić, że większość operacji jest realizowana praktycznie bez użycia papieru. Wszystkie dokumenty, jakie do nas trafiają, są albo zeskanowanym uprzednio w centrum skaningowym obrazkiem elektronicznym, albo wręcz elektronicznym zbiorem danych, które poprzez rozwiązania EDI trafiają do naszych systemów księgowych bezpośrednio od dostawców.

Wachlarz naszych usług obejmuje nie tylko proste czynności księgowe, ale i te bardziej skomplikowane, związane z wyliczaniem podatków, sporządzaniem sprawozdań finansowych czy naliczaniem płac dla ponad czterech tysięcy pracowników MAN w Polsce.

Jesteśmy dużym centrum finansowo-księgowym zdalnie obsługującym znaczną część księgowości Grupy MAN Nutzfahrzeuge

Jakie miejsce na mapie korporacji MAN zajmuje Accounting Center w Poznaniu?

MAC odgrywa coraz ważniejszą rolę w strukturze całej Grupy MAN. Ktoś kiedyś powiedział, że jesteśmy skarbnicą MAN. I myślę, że jest w tym dużo prawdy.

Codziennie księgujemy tysiące dokumentów oraz kilka razy w miesiącu inicjujemy przelewy na miliony euro, co oznacza ogromną odpowiedzialność i wymusza z kolei wysoki poziom naszych usług. Zgodność z normami jakościowymi jest przedmiotem regularnych audytów, jako że centrum posiada certyfikat ISO 9001:2000.

MAC jest jedynym centrum księgowym koncernu MAN i jest to decyzja świadoma, by było to centralne miejsce, gdzie następuje standaryzacja procesów oraz ich ciągłe ulepszanie.

Od samego początku działalności centrum utrzymujemy bardzo ściśle i regularne kontakty z obsługiwanymi jednostkami MAN. Jest to realizowane poprzez cotygodniowe tzw. jour fixy z naszymi klientami (wideo- lub telekonferencje).

Podczas takich wirtualnych spotkań omawiamy bieżące tematy, czy efekty naszej pracy są satysfakcjonujące, wyzwania na przyszłość.

Szeroki zakres zadań i znaczna liczba obsługiwanych podmiotów wymaga pracy wielu osób do ich realizacji. Jakim pracodawcą jest centrum finansowo-księgowo MAN?

Centrum zatrudnia ponad 240 stałych pracowników oraz ok. 30 osób na umowy-zlecenia – ta ostatnia liczba waha się w zależności od naszych potrzeb. Można śmiało powiedzieć, że na rynku poznańskim jesteśmy liczącym się pracodawcą, zatrudniającym specjalistów płacowych i księgowych.

By móc sprawnie i elastycznie realizować nasze cele, na czele głównych procesów stoją process ownerzy, którzy raportują bezpośrednio do mnie. Każdy process owner zarządza własnym procesem przy wsparciu team leaderów, którzy z kolei kierują zespołami liczącymi od siedmiu do dwudziestu osób.

Zatrudniamy księgowych a także specjalistów do spraw zakupów oraz naliczania wynagrodzeń. Podstawowymi wymaganiami stawianymi kandydatom ubiegającym się o pracę w naszym centrum są dobra znajomość języka obcego (najczęściej niemieckiego), odpowiednie wykształcenie (głównie ekonomiczne lub językowe) oraz chęć współpracy w międzynarodowym środowisku. Niewątpliwym atutem jest oczywiście znajomość systemu SAP. Decydując się na wybór lokalizacji, w dużej mierze kierowaliśmy się kryterium dostępności pracowników o profilu kompetencji odpowiadającym naszym wymaganiom.

Systemem, z którego korzysta Grupa MAN, jest SAP ERP. Jaki jest zakres wdrożonych funkcjonalności i sposób administracji?

Większość operacji finansowych odbywa się w systemie SAP. Zakres wykorzystywanych obecnie modułów SAP jest dość szeroki, począwszy od FI, FI-AA, CO, poprzez MM, SD, PP, PS, IM, a na WF i BW kończąc. Od tego roku mamy w Polsce również obszar HR, a więc moduły PA, PM, PT, PY.

Można powiedzieć, że w systemie SAP odbywa się większość operacji finansowo-księgowych. Niektóre jednostki MAN posiadają jednak wiele innych systemów informatycznych obsługujących pozostałe obszary działalności przedsiębiorstwa, które w przyszłości mają być docelowo zastąpione globalnym rozwiązaniem SAP. Grupa MAN ma już przygotowany plan wdrożenia dla tych lokalizacji i konsekwentnie go realizuje.

System jest administrowany przez własny zespół w centrali, w Niemczech.

Jak Pan wspominał, od kilku miesięcy korzystacie też z SAP w zakresie HR. Jak jest zorganizowana obsługa procesów kadrowo-płacowych?

To prawda, na początku 2010 r. został wdrożony, przy aktywnym udziale MAC, system SAP HR dla wszystkich polskich jednostek MAN. W systemie obsługiwanych jest łącznie ponad cztery tysiące pracowników, zatrudnionych w pięciu lokalizacjach. Obecnie korzystamy w SAP z narzędzi do zarządzania personelem, zarządzania czasem pracy, naliczania wynagrodzeń oraz zarządzania szkoleniami.

Naliczenie płac odbywa się w naszym centrum księgowym na podstawie danych kadrowych oraz informacji o czasie pracy, jakie pochodzą z poszczególnych jednostek MAN. Wszelkie dokumenty związane z płacami (np. paski płac, roczne deklaracje podatkowe) są przygotowywane przez naszych pracowników w MAC i następnie przekazywane klientom wewnętrznym.

Grupa MAN zajmuje się administracją i drobnym rozwojem SAP we własnym zakresie, a mimo to poszukiwaliście Państwo na rynku zewnętrznego wsparcia – usługi serwisu aplikacyjnego SAP HR. Skąd taka decyzja?

Polska jest pierwszym krajem, gdzie nastąpiło pełne wdrożenie SAP HR. Cieszę się, że w Grupie MAN jesteśmy postrzegani jako swoisty poligon, na którym powstają tzw. lessons learned. Nasze doświadczenia zostaną następnie wykorzystane przez oddziały w innych krajach, które będą wdrażać SAP HR.

Jednocześnie ciąży na nas bardzo duża odpowiedzialność za sukces tego wdrożenia. Mając to na uwadze oraz uwzględniając fakt, iż nie możemy się wzorować na wdrożeniach z innych lokalizacji MAN, podjęliśmy decyzję, by skorzystać z profesjonalnego wsparcia w bieżącej pracy z SAP HR świadczonego przez zewnętrzną firmę.

Wojciech Skrudlik jest Członkiem Zarządu i Menedżerem Operacyjnym MAN Accounting Center sp. z o.o. Absolwent Akademii Ekonomicznej w Krakowie. Pracę rozpoczynał jako audytor w firmie Deloitte. Od ponad 7 lat związany z rynkiem Shared Service Centers/Business Process Outsourcing. Poprzednio jako Global Process Manager w Capgemini był zaangażowany w migrowanie procesów księgowo-zakupowych z wielu krajów europejskich oraz USA do Polski

Decyzja o takiej współpracy zapadła już na etapie wdrażania SAP HR, kiedy w pełni uzmysłowiliśmy sobie stopień złożoności tego przedsięwzięcia.

Jak zdefiniowano zakres oczekiwań wobec dostawcy usługi?

Nasze podstawowe oczekiwania były oczywiste: doświadczenie w SAP i kompetencje usługodawcy, gwarancja stałej dostępności konsultantów poparta odpowiednią liczebnością zespołu wsparcia, gwarancja bezpieczeństwa udostępnianych danych i systemów.

Dodatkowo zwracaliśmy uwagę na elastyczność dostawcy. Oczekiwaliśmy na przykład, by dostawca tych usług był gotowy do przeprowadzania szkoleń dla naszych pracowników, a także by proaktywnie oferował ulepszenia systemu, jeśli w danym momencie nie jest potrzebne duże zaangażowanie w rozwiązywanie bieżących problemów.

A co zdecydowało o wyborze BCC?

Oferta Centrum Outsourcingowego BCC spełniała nasze najważniejsze kryteria. Przede wszystkim doświadczenie we wsparciu SAP HR i dedykowany zespół do obsługi serwisowej. BCC zaoferowało nam też możliwość dostarczenia usług wsparcia na miejscu – w miarę potrzeby konsultanci serwisowi, oprócz pracy zdalnej, bywają także u nas w biurze, co dodatkowo daje nam poczucie bezpieczeństwa i stabilności. Ważna jest też dla nas możliwość – w razie potrzeby – zapewnienia prac rozwojowych SAP HR.

Dokładnie przyjrzeliliśmy się też standardom pracy, w tym procedurom związanym z bezpieczeństwem informacji. Tu atutem były certyfikaty ISO w tym zakresie, jakie posiada BCC – zwłaszcza ISO 27001.

Elastyczność, o której wspominałem przed chwilą, korzystne warunki współpracy oraz bardzo dobre opinie innych przedsiębiorstw współpracujących z BCC zdecydowały o wyborze BCC jako naszej firmy wsparcia SAP HR.

Pracujemy razem dopiero od niedawna, trudno więc na razie oceniać owoce tej współpracy. Na to potrzeba czasu. Trzeba też pamiętać, że dla nas SAP HR to nowe narzędzie, którego się uczymy. Wierzymy, że BCC jako doświadczony dostawca usług wsparcia spełni nasze oczekiwania w tym zakresie.

Rozmawiała Mirosława Huk, Grupa BCC