

NASLOV ŠTUDIJE PRIMERA: Paysafe Bulgaria

Ime organizacije:

Paysafe Bulgaria

Država in sektor organizacije:

Bolgarija – fintech podjetje

Tip organizacije

- Podjetje

Velikost organizacije:

- velika

Kratek opis organizacije:

Paysafe Group (Paysafe) je vodilna integrirana plačilna platforma. Osnovni namen je omogočiti podjetjem in potrošnikom nemoteno povezovanje in opravljanje transakcij z vodilnimi zmogljivostmi na področju obdelave plačil, digitalne denarnice in spletnih plačilnih rešitev.

Z več kot 20 leti izkušenj na področju spletnega plačevanja, z več kot \$98 milijardami prometa v 2019 in približno 3000 zaposlenimi na več kot 12 svetovnih lokacijah, Paysafe povezuje podjetja in potrošnike z več kot 70 tipi plačil v več kot 40 valutah po celem svetu. Rešitve Paysafe, ki jih prinašajo integrirane platforme, so usmerjene v transakcije, izvedene preko mobilnega telefona, sprotno analitiko in konvergenco med dejanskimi in spletnimi plačili. Dodatne informacije so na voljo na www.paysafe.com

Kratek opis študije primera:

Namen te študije primera je opaziti ključne dejavnike uspeha kulture podjetja Paysafe.

Zaupanje je ključnega pomena za uspeh, Paysafe resno jemlje svojo odgovornost in se zavzema za pravično in celovito sodelovanje z vsemi zaposlenimi.

Opazamo, da zaposleni ustvarjajo pogumne rešitve, so zelo odprti in hkrati osredotočeni. Poudarek je na kombiniranju tehnoloških inovacij s človeškimi, vrednost pa se ustvarja z ustvarjanjem delovnih praks, ki izboljšujejo produktivnost, zmanjšujejo stroške, razvijajo talente in zagotavljajo zadovoljstvo pri delu.

Ključne besede:

Fintech, finance, tehnologija, moderno, ustvarjalnost, domača pisarna, ravnotežje v službi, prosti čas, kultura podjetja, nagrada, dobrodelnost, šport, tehnologija, prilagoditev.

PROFIL DOBRE PRAKSE

PODROBEN OPIS

Podroben opis strategije / ukrepa / aktivnosti / tehnike za izvajanje TIWA - idealno vzdušje na delovnem mestu (priprave, koraki, čas, trajanje, kdo je pobudnik, katere ravni podjetja sodelujejo,...)

Pisarna Paysafe v Sofiji je glavno gonilo za razvoj globalnih poslovnih ciljev podjetja na področju spletnih plačil. V zadnjih letih se je lokalna ekipa večkrat povečala in trenutno šteje več kot 1200 ljudi, kar je približno 1/3 vseh zaposlenih v podjetju. Paysafe se kot eno najhitreje rastočih podjetij v fintech sektorju v Bolgariji osredotoča na kulturo in vrednote, ki združujejo ekipo in jo ločujejo od konkurentov na trgu. Podjetje uporablja platformo za merjenje angažiranosti zaposlenih, imenovano GLINT. Temelji na umetni inteligenci in zbira povratne informacije za merjenje uspešnosti in učinkovitosti procesov podjetja, da se zagotovi njihovo nenehno izboljševanje in razvijanje. Leta 2019 je 95 % novih zaposlenih reklo, da je zelo zadovoljnih s postopkom zaposlovanja v Paysafe in kot glavne razloge za pridružitvev podjetju izpostavlja priložnost za karierni razvoj in kulturo podjetja. Ocena splošne kakovosti postopka vključevanja v Paysafe in ravni podpore, ki jo zagotavljajo neposredni vodje, je 90. To je najvišji rezultat vseh pisarn Paysafe, s povprečno stopnjo za podjetje 85 in povprečno za GLINT 81.

Februarja je podjetje izvedlo komunikacijsko kampanjo o svojih 4 temeljnih vrednotah, saj so odprtost, pionirstvo, osredotočenost in pogum del njegove DNK. Te vrednote so bile predstavljene in promovirane zunanjemu občinstvu z akcijo "Paysafe ljubi tehnologijo", v kateri so sodelovali 4 programski inženirji iz Paysafe. Vsak od njih je posebej eno od 4 vrednot podjetja. Sodelovali so v 30-sekundnem video posnetku, njihove zgodbe pa so bile v obliki intervjujev objavljene na Facebook in Instagram straneh People of Sofia (življenjska skupnost, ki predstavlja življenje in zgodbe prebivalcev Sofije). Video je bil predvajan kot oglas v Cinema Cityju v Paradise Center v Sofiji in kot oglas na YouTubu v obdobju od 7. do 23. februarja 2020. Kampanja je povečala ozaveščenost o blagovni znamki Paysafe na lokalnem trgu. To je povzročilo 40-odstotno povečanje tedenskega števila prijav za prosta delovna mesta za razvijalce v primerjavi s tedni brez aktivne komunikacijske kampanje.

Paysafe zagotavlja tudi številne dodatne ugodnosti za zaposlene, med drugim: 25 dni plačanega letnega dopusta; možnost dela na daljavo, bonus za priporočilo kandidata za odprto delovno mesto, mesečni bonus v višini 200 BGN za starše z otroki do 4. leta starosti, program pravne in finančne pomoči, psihološka in trenerska posvetovanja, dodatno zdravstveno zavarovanje z vključenim zdravljenjem zob, mesečna športna izkaznica. Vrednote podjetja so pomemben del postopka vstopa v službo za nove člane ekipe Paysafe. Delavnica vrednot traja 3 ure in zbere nove sodelavce iz različnih oddelkov in jim daje priložnost, da se med igranjem interaktivnih iger in reševanjem problemov družijo. Njen namen je spodbuditi nove člane ekipe, da se seznanijo z vrednotami Paysafe se z njimi lažje poistovetijo.

Funkcija vrednostnih značk zaposlenim omogoča, da prepoznajo kolega, ki je pokazal izjemno vedenje v skladu z eno od štirih vrednot, tako da jim podeli značko na SuccessFactors. Navesti je treba jasen primer,

kako je nominiranec prikazal vrednote in zakaj si zasluži značko. Ko zaposleni prejme značko, prejme tudi fizično značko vrednot.

Ko nekdo prejme vse 4 značke vrednot, se uvrsti v žreb za udeležbo na Paysafe Rewards Club in prejme posebno Paysafe nagrado.

Nagradni klub je pobuda zaposlenim, kjer osebe, ki so prejele vse 4 značke vrednot, jih je predlagal njihov nadrejeni ali pa so dosegli nekaj izjemnega (napotili prijatelja na delovno mesto), lahko osvojijo nagrado. Ta je ponavadi povezana z izkušnjami na vznemirljivih mestih (Bahami, Miami, Mikonos) in slavljenjem uspehov z vodilnimi kadri. Kdor nagrade ne prejme, ima možnost, da mu Paysafe plača večerjo za dva v vrednosti do 200 BGN.

Leta 2019 je Paysafe začel s politikom nagrajevanja večletnih sodelavcev v zahvalo za njihovo predanost podjetju. Vsako leto Paysafe praznuje 3, 5, 10, 15, 20, 25, in 30 let službovanja, podeljuje različne nagrade in proste dni v letu obletnice. V letu 2020 je v Sofiji bilo 292 večletnih sodelavcev, katerim se je skupno podelilo 445 Paysafe dni.

Paysafe si vedno prizadeva ustvariti odlično delovno okolje, ki vključuje tudi programe in orodja za zadrževanje in osebni razvoj zaposlenih. Cilj podjetja ni le privabiti najboljše talente, temveč jim tudi zagotoviti možnosti za karierni razvoj in rast. Cilji programa so naslednji: izboljšati sposobnosti vodenja in upravljanja z ljudmi; ustvariti jasnost glede pričakovanj in vedenj voditeljev; krepitev vodstvenega sistema; prepoznati in razviti visoko potencialne zaposlene; pospešiti rast. Zasnovan je tako, da udeležence pripravi na napredek v zapleteni voditeljski vlogi v naslednjih 1-3 letih. Udeležencem nudi orodja, vire in izkušnje, ki jim bodo pomagali razviti osebno učinkovitost, samozavedanje in vodstvene sposobnosti. Za prikaz učinkovitosti programa ekipa Paysafe po zaključku zbira povratne informacije od udeležencev in njihovih menedžerjev. Splošno zadovoljstvo udeležencev programa za celotno obdobje od njegove uvedbe v letu 2016 do 2019 je več kot 95 %. V letih 2018-2019 je 25 % udeležencev napredovalo na vodstvene položaje med izvajanjem programa. Front Runner podpira globalno strategijo Paysafe za spodbujanje enakosti spolov na vodilnih položajih, saj je 49 % udeležencev programa žensk.

Paysafe spodbuja zaposlene, da se vključijo v dobrodelne namene, ki pozitivno vplivajo na družbo, v kateri živijo in delajo. Vsak zaposleni, ki želi podpreti dobrodelno pobudo, ima pravico, da ji nameni en delovni dan. Leta 2020 so se zaposleni v podjetju Paysafe odločili podpreti boj proti COVID-19 v Bolgariji, tako da so se pridružili donacijski akciji "Prva linija". Sredstva v vrednosti 36.000 BGN so bila namenjena nakupu zaščitne opreme za zdravstveno osebje, ki dela v prvi vrsti. Razdeljeni so bili med bolnišnice v stiski na podlagi matematičnega modela.

UTEMELJITEV

Pojasnite razloge za ukrepe, strategije, dejavnosti,... Poskusite ugotoviti in predstaviti, ali to ustreza ugotovljenemu problemu, oceni potreb, spremembam, novi viziji v organizaciji, ...

Strategija Safeguarding Paysafe People je bila uvedena, da bi zagotovila močno komunikacijo, sprotno obveščanje ljudi, krepitev ekipnega duha in morale v času, ko se je 100 % zaposlenih Paysafe prvič preselilo na delo na daljavo.

Strategija je bila dosežena z uvedbo novih interaktivnih orodij in kanalov za notranjo komunikacijo, izboljšanim dostopom do izvršnega direktorja in drugih vodilnih kadrov ter s poudarkom na virtualnem usposabljanju in pobudah za dobro počutje. Ključni cilji so bili naslednji:

- Informirajte zaposlene v okolju, ki se hitro spreminja
- Zagotovite, da bodo vsi kolegi ostali usklajeni s svetovno strategijo podjetja in so imeli neposredno priložnost, da o njej postavljajo vprašanja
- Pomagajte zaposlenim, da se prilagodijo oddaljenemu delovnemu okolju, in oskrbite vodje z orodji in vodstvenimi veščinami, potrebnimi za upravljanje na daljavo, in motivirajte ekipe.
- Poskrbite, da bodo zaposleni čutili, da Paysafe skrbi za njihovo počutje: fizično, duševno in finančno.

Strategija Safeguarding Paysafe People (SPP) je bila ustanovljena že na začetku COVID-19 krize. Nemudoma so bili vključeni vsi ukrepi za preprečevanje pandemije ter postopki za izvajanje. Vzpostavil se je poseben SPP nabiralnik za vprašanja in skrbi zaposlenih, pošta pa se je prebiralala 24 ur na dan, vseh 7 dni v tednu.

Vsak petek Paysafe izda glasilo, ki poroča o življenju in delu med lockdownom, vsebuje informacije o naslednjem delovnem tednu, nasvete za delo na daljavo in dobro počutje. Glasilo prav tako vsebuje lahkotne teme – najljubši filmi in glasba ter fotografije zaposlenih iz lockdowna.

Razvili so tudi tedensko raziskavo SPP, ki se osredotoča na dobro počutje zaposlenih, ki vsebuje 10 vprašanj o tem, kako se ljudje počutijo, kako povezani so, ali so bili dobro obveščeni itd.

V spremenjenem okolju so ključno vlogo odigrale notranje komunikacije, ki so spremenile način komuniciranja zaposlenih s podjetjem. Paysafe ekipa je opazila izjemen porast v usvajanju Microsoft Teams programa: pogovori so iz 8.000 sporočil na dan poskočili na 25.000, na dan je rezerviranih 600 sestankov, kar je trikrat več kot pred krizo, neposredni (video) klici pa so iz 50 na dan zrasli na 400. Hitro prilagajanje različnim spletnim komunikacijskim omrežjem je omogočilo organizacijo prvega virtualnega slavlja za Paysafe dan za vse sodelavce po svetu. To je bil dan, ko so bili zaposleni nagrajeni za svoje dosežke (večletna zaposlitev, napredovanje, izjemni dosežki), nato pa so imeli prost dan za preživljanje časa z družino ali pa udejstvovanje v spletnih aktivnostih za dobro počutje (npr. meditacija ali joga). Kljub izzivom v dani situaciji je bil dogodek dobro obiskan (okoli 70 % sodelavcev iz vsega sveta se ga je na neki način udeležilo) in je prejel fantastične povratne informacije.

Dobro počutje zaposlenih je bila glavna prednostna naloga podjetja od začetka krize. V ta namen je bila uvedena vrsta spletnih seminarjev in izobraževanj, na primer usposabljanje Leadership Through Crisis in Be Yourself Better webinar s Colinom Hilesom. Po komentarjih svojih kolegov iz redne dvotedenske raziskave Glint o zavzetosti in zadovoljstvu zaposlenih je podjetje pred kratkim napovedalo partnerstvo z Headspaceom, ki ga zdaj lahko uporabljajo vsi zaposleni. Preko te aplikacije imajo zaposleni v Paysafeu dostop do stotine vodenih meditacij o vsem, od stresa do produktivnosti, pa tudi do cele vrste vrhunskih vsebin in drugih uporabnih orodij. Povprečna stopnja odprtja redne petkove posodobitve je 72 %. Zaposleni aktivno sodelujejo v procesu ustvarjanja vsebin z izmenjavo slik in osebnih zgodb o različnih temah ter globalnih in lokalnih dogodkih in praznovanjih, kot so velika noč, mesec ponosa in številni drugi.

Paysafe sodeluje s podjetjem Glint, da bi razumeli, kako se počutijo zaposleni, in vedeli, kakšne ukrepe naj sprejme podjetje. Namenska raziskava Safeguarding Paysafe se posebej osredotoča na to, kako se počutijo zaposleni, medtem ko imamo vzpostavljene obsežne ukrepe za socialno distanciranje, ki vplivajo na nas tako osebno kot poklicno. Povratne informacije so ključnega pomena pri odločanju o strateških odločitvah in novih pobudah. Povprečna ocena Glint v pisarni v Sofiji za vprašanje "Paysafe dobro komunicira z zaposlenimi" je 81, v primerjavi s 78,6 za celotno podjetje in 61 - povprečje za podjetja, ki uporabljajo Glint. Povprečna ocena Glint v pisarni Sofije za "Paysafe se resnično zanima za dobro počutje zaposlenih" je 79,5 v primerjavi s 72 v podjetju in se v času krize stalno povečuje in se še izboljšuje. Rezultat za zaposlene v Sofiji, ki se počutijo povezane s kolegi in ekipo, medtem ko delajo na daljavo, je 85. Komentarji v dvotedenski raziskavi so ključno gonilo različnih pobud. Kot rezultat komentarjev ljudi so sofijske pisarne Paysafe ponovno odprte za zaposlene, ki raje delajo iz pisarne.

V Sofiji so organizirali virtualni dogodek z Zero Waste, njihovim lokalnim partnerjem za ohranjanje okolja, udeležilo pa se ga je več kot 100 zaposlenih. Druga pobuda, povezana s strategijo njihovega dobrega počutja pri delu na daljavo, je bil spletni seminar s Hyman Dynamics, njihovim ponudnikom pomoči zaposlenim - udeležilo se ga je več kot 70 ljudi.

Na Paysafe dan se je več kot 2000 zaposlenih po vsem svetu udeležilo sprejema v šestih mestnih hišah, kjer je Paysafe naznanil 309 promocij, pozdravil 169 novih članov ekipe, se zahvalil svojim dolgoletnim sodelavcem in razglasil 31 zmagovalcev kluba nagrad. Da bi olajšali komunikacijo med ekipami na različnih lokacijah, so na ta dan postavili poseben kanal Paysafe Day Teams, ki je bil izjemno priljubljen med zaposlenimi - z 2812 člani. V Sofiji je lokalno občino obiskalo 626 ljudi.

CILJI

Navedite, kaj je organizacija želela doseči.

16. marca je Paysafe hitro sprejel odločitev, da zapre svojo globalno mrežo pisarn in vseh 3.400 zaposlenih preseli na delo na daljavo kot odgovor na pandemijo COVID-19. Pred tem je le nekaj zaposlenih delalo na daljavo, program in kultura podjetja pa sta bila osredotočena na delo v pisarnah, prireditve in zabave z osebnim stikom. To je bil duh Paysafe in zaskrbljeni so bili, kako to vzdrževati v oddaljenem delovnem okolju.

Lani je podjetje začelo "Paysafe Day", dan, ko so vsi dobili zabavo v živo v mestni hiši.

Cilji

- Izboljšati vključenost zaposlenih in občutek povezanosti s sodelavci po svetu
- Osredotočiti se na dobro počutje zaposlenih in jim sporočiti, da se Paysafe iskreno zanima za njih
- Zagotoviti, da imajo najzaslužnejši v podjetju enako prepoznavnost kot prejšnja leta
- Pokazati hvaležnost za zvestobo in prepoznavanje vrednot s sistemom nagrajevanja
- Bolje razumeti poslovno uspešnost

Strategija

- Premakniti kanale in dejavnosti od priljubljenih dogodkov v živo do virtualnih dogodkov, vendar

- brez izgube vidnih voditeljev, ki so jih bili zaposleni vajeni videti
- Čez dan pogosteje komunicirati in namestiti Microsoft Teams, na katere so se ljudje šele navadili
- Izvesti program dobrega počutja zaposlenih, ki se osredotoča na fizično in duševno zdravje
- Redno obveščati ljudi o poslovni uspešnosti in strategiji

Taktika

- Virtualne mestne hiše
Vodstvo je pazljivo načrtovalo vzpostavitev šestih regijskih virtualnih mestnih hiš za Paysafe dan. Prva je bila v Hyderabadu v Indiji, zadnja pa v ZDA. V mestnih hišah so naznanili napredovanja in najboljše zaposlene, prejemnike nagrad, dolgoletne sodelavce, hkrati pa povzeli novosti v podjetju. Letos so za dodatno vznemirjenje priredili še loterijo, ki je bila na voljo vsem, ki so zbrali 4 značke vrednot v zadnjem letu. Imena so bila prikazana na ekranu, nato pa sta bili po dve imeni naključno izbrani na vsakem dogodku.

Wellness popoldne

Popoldne je bil 'wellness pol dan'. Organizirane so bile lokalne prostovoljne wellness dejavnosti, v katerih so lahko zaposleni sodelovali pri skrbi za telesno in duševno zdravje ter socialno stanje. Dejavnosti so zajemale tečaje koktajlov, meditacije, HIIT sej, joge in manjša srečanja. Dobro počutje je za vsakogar drugačno; za nekatere je preživljanje časa s svojimi otroki, za druge vadba ali usmerjanje energije v hobi, tako da, če so si ljudje raje vzeli popoldanski počitek, je bilo to enako spodbujeno, kot če so si delili fotografije!

- Poseben Teams kanal in poročanje v živo
Teams so uvedli v aprilu, in čeprav je bila udeležba dobra, so ustvarili kanal Paysafe dan, ki so ga dodali vsem zaposlenim. Tam so objavljali obvestila iz vsake mestne hiše, spodbujali ekipo vodilnih, vključno z izvršnim direktorjem, da objavlja in odgovarja na sporočila ter prosili ljudi, naj delijo fotografije, kako preživljajo svoje popoldne.
- Za povečanje navdušenja je bil ustvarjen vtičnik, ki se je čez dan redno posodabljal in naznanjal prihajajoče aktivnosti, hkrati pa preusmerjal ljudi na Teams kanal po najnovejše informacije.
- Zaključni video
Paysafe je želel vsem omogočiti, da vidijo, kako so praznovali njihovi kolegi, tako da je na podlagi slik, poslanih od zaposlenih, ustvaril video. Bil je zelo priljubljen z 81-odstotno stopnjo odprtosti.

VPLIV

Kratkoročni in dolgoročni vpliv na organizacijsko delovno ozračje (pozitivni in negativni rezultati)

Paysafe dan je bil izjemno uspešen. Naslednji dan se je na podlagi rezultatov tekoče raziskave dobrega počutja ocena njihove zavzetosti zaposlenih zvišala za dve točki na 78, naša ocena »na daljavo povezana« pa za več točk na 77.

Podjetje je uspešno nagradilo njihove najboljše izvajalce in jih razstavilo v mestni hiši, kanalu Teams in videu, da jim podeli zaslužen priznanje. Po tem se je rezultat 'počutja prepoznanega' povečal za 3 točke na 82 v celotni organizaciji.

Nekaj povratnih informacij:

»Imam zelo novo ekipo in druženje z mojim osebjem, igranje iger z njimi, tako po pisarnah v Združenem kraljestvu kot v Hyderabadu, je imelo številne prednosti za povezovanja ekipe. Razbila je socialno distanco in lahko smo se smejali drug drugemu. Paysafe dan nam je dvignil razpoloženje. Hvala vam!"

»Izjemen globalni, ekipni in osebni dogodek. Hvala vsem organizatorjem in ExCo, da smo doživeli naš poseben dan. Bila je prijetna popestritev! «

»Zdelo se mi je, da je bilo toliko boljše kot prejšnje leto, tudi z izzivi virtualnosti in oddaljenosti. Zelo dobro opravljeno!!!"

»Mislim, da je res odličen dan - zelo dobro izpeljan in zdelo se mi je, da se je dotaknil razpoloženja, ki ga podjetje trenutno potrebuje. Čestitamo in hvala! "

PRIDOBLENJE ZNANJE

Navedite, katere kompetence in spretnosti so razvili zaposleni in vodje

Rezultat prizadevanj za podporo prilagajanju zaposlenih na delo na daljavo, zagotavljanje orodij za vodstvo za uspešno upravljanje svojih skupin in ohranjanje visoke stopnje motivacije in učinkovitosti, se poroča zahvaljujoč povratnim informacijam zaposlenih. Povprečna ocena zaposlenih v sofijski pisarni glede izjave, da "Paysafe dobro opravlja svoje delo v smislu komunikacije z zaposlenimi", je 81 v primerjavi s 78,6 za celotno podjetje in 61 - povprečna ocena za podjetja, ki uporabljajo GLINT.

Od aprila do oktobra 2020 se je odstotek zaposlenih v Sofiji, ki so se strinjali z izjavo, da "Paysafe resnično zanima dobro počutje zaposlenih", povečal za 17 %, s to izjavo se trenutno strinja 83 % zaposlenih. Ta rezultat je za 3 % nad svetovno ravniyo v podjetju, kar uvršča pisarno v Sofiji na vrh seznama. 80 % zaposlenih v Sofiji se med delom na daljavo počuti povezano s svojo ekipo, kar je prav tako 3 % nad povprečjem podjetja, 87 % se počuti produktivnih in 88 % pravi, da prejema podporo, ki jo potrebujejo od svojega vodje.

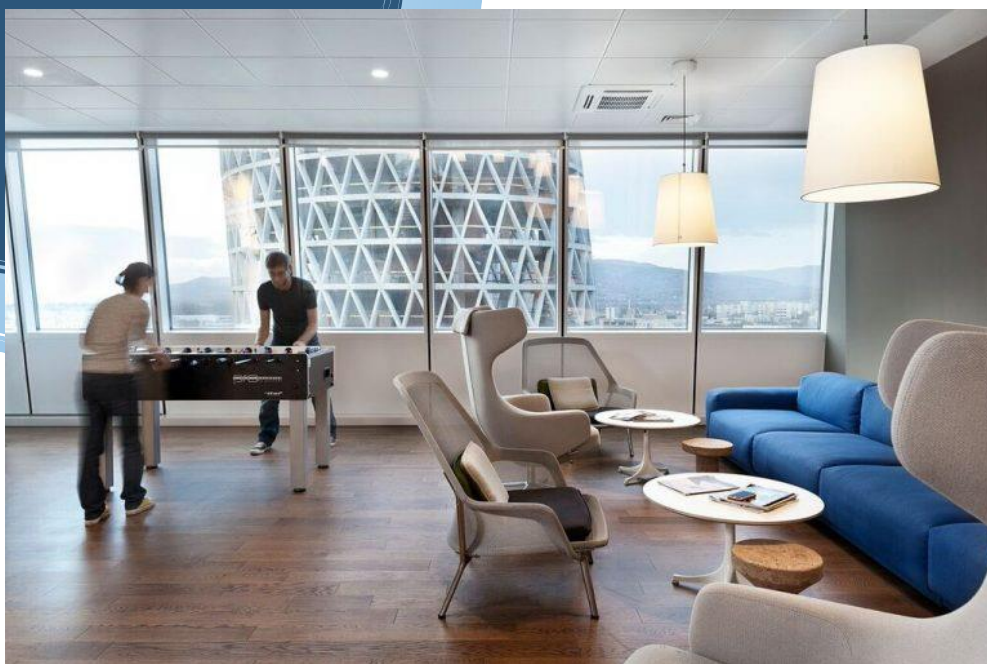
Jeseni je Paysafe med zaposlenimi opravil raziskavo z naslovom Prihodnost dela. Sodelovalo je 81 % zaposlenih iz Sofije. Njegov namen je preučiti odnos zaposlenih do sledečih pojmov:

- delovno mesto - na daljavo ali iz pisarne;
- karierni razvoj - razvoj spretnosti in znanja;
- dobro počutje - zaželene koristi, povezane s telesnim in duševnim zdravjem;
- vodenje - razvoj nekaterih veščin s spremembo delovnega okolja;

- produktivnost - prakse za njeno izboljšanje in fleksibilnost ekipe.

Cilj te študije je, da kadrovska ekipa ponovno premisli o svoji dolgoročni strategiji ustvarjanja čim boljšega okolja za svoje zaposlene, ustvari boljše delovne pogoje glede na novo realnost, zagotovi več možnosti za razvoj ljudi v podjetju in ustvari pogoje za produktivnost.

GRADIVO



Fotografija Paysafe pisarne

REFERENCE

Navedite reference, ki ste jih uporabili za ta študij primera.

<https://m.economy.bg/featured/view/44188/Kakvo-e-da-robotish-v-Paysafe>

https://www.google.com/amp/s/www.capital.bg/biznes/kompanii/2017/09/19/3000781_peiseif_bulgariia_otlic_hnikut_na_globalnata_kompaniia/amp