

TÍTULO DEL CASO DE ESTUDIO

Nombre de la organización

Paysafe Bulgaria

País y sector de la organización

BULGARIA – Empresa de tecnología financiera

Tipo de organización

- Empresa

Tamaño de la organización

- Grande

Breve descripción de la organización

Paysafe Group (Paysafe) es una plataforma de pagos integrada líder. Su propósito principal es permitir a las empresas y los consumidores conectarse y realizar transacciones sin problemas a través de capacidades líderes en la industria en el procesamiento de pagos, billetera digital y soluciones de efectivo en línea.

Con más de 20 años de experiencia en pagos en línea, y un volumen de transacción anual de más de US\$98 mil millones en 2019, y aproximadamente 3.000 empleados ubicados en más de 12 ubicaciones globales, Paysafe conecta negocios y consumidores a través de 70 tipos de pago en más de 40 monedas en todo el mundo. Las soluciones de Paysafe, suministradas a través de una plataforma integrada, están orientadas hacia transacciones iniciadas desde dispositivos móviles, análisis en tiempo real y la convergencia entre el ladrillo y el mortero y los pagos en línea. Más información en www.paysafe.com

Breve descripción del estudio de caso (500 caracteres)

Este estudio de caso tiene como objetivo observar los factores clave del éxito de la cultura de la empresa Paysafe.

La confianza es fundamental para el éxito, Paysafe toma en serio sus responsabilidades y se compromete a tratar de manera justa y con integridad con todos sus empleados.

Mi observación es que los empleados crean soluciones valientes, son muy abiertos de mente y, al mismo tiempo, enfocados. El foco está en combinar la innovación tecnológica con la innovación humana, el valor se entrega creando prácticas de trabajo que mejoran la productividad, reducen los costos, desarrollan el talento y proporcionan satisfacción laboral.

Palabras clave:

Fintech, finanzas, tecnología, moderna, creatividad, oficina en casa, equilibrio de trabajo, tiempo libre, cultura de la empresa, recompensa, caridad, deportes, tecnología, adaptación.

PERFIL DE MEJORES PRÁCTICAS

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Descripción detallada de la estrategia/medida/actividad/técnica para la implementación de TIWA - el ambiente ideal del lugar de trabajo (preparación, pasos, tiempo, duración, quién es el iniciador, qué niveles de la empresa están involucrados, ...)

La oficina de Paysafe en Sofía es un importante motor para el desarrollo de los objetivos empresariales globales de la compañía en el campo de los pagos en línea. En los últimos años, el equipo local ha aumentado muchas veces, actualmente consta de más de 1200 personas, que es aproximadamente 1/3 de todos los empleados de la empresa. Como una de las empresas de más rápido crecimiento en el sector fintech en Bulgaria, Paysafe se centra en la cultura y los valores que unen al equipo y lo distinguen de los competidores en el mercado. La empresa utiliza una plataforma para medir la participación de los empleados llamada GLINT. Se basa en la inteligencia artificial y recoge retroalimentación para medir el éxito y la eficacia de los procesos de la empresa con el fin de garantizar que se mejoran y desarrollan constantemente. En 2019, el 95% de los nuevos empleados dijeron que estaban muy satisfechos con el proceso de contratación en Paysafe y señalan como las principales razones para unirse a la empresa la oportunidad de desarrollo profesional y la cultura de la empresa. La evaluación de la calidad general del proceso de incorporación en Paysafe y el nivel de apoyo prestado por los directores de operaciones es de 90. Este es el resultado más alto de todas las oficinas de Paysafe, con un nivel promedio para la empresa de 85 y un promedio de GLINT - 81.

En febrero, la compañía tuvo una campaña de comunicación en torno a sus 4 valores centrales, porque abiertos, pioneros, enfocados y valientes son parte de su ADN. Estos valores fueron presentados y promovidos a una audiencia externa a través de la campaña "Paysafe ama la tecnología", en la que participaron 4 ingenieros de software de Paysafe. Cada uno de ellos encarnaba uno de los 4 valores de la empresa. Participaron en un video de 30 segundos, y sus historias se publicaron en las páginas de Facebook e Instagram de People of Sofia (una comunidad de estilo de vida que presenta la vida y las historias de los residentes de Sofía) en forma de entrevistas. El video fue transmitido como un anuncio en Cinema City en Paradise Center en Sofía y como un anuncio de YouTube durante el período 7-23 de febrero de 2020. La campaña aumentó la conciencia de la marca del empleador de Paysafe en el mercado local. Esto llevó a un aumento del 40% en el número semanal de solicitudes para las posiciones abiertas para desarrolladores en comparación con semanas sin una campaña de comunicación activa.

Paysafe también proporciona una serie de beneficios sociales adicionales para sus empleados, entre ellos: 25 días de vacaciones anuales pagadas; posibilidad de trabajo a distancia; bonificación por recomendación de un candidato para un puesto abierto; bonificación mensual de 200 BGN para padres con hijos de hasta 4 años de edad; programa de asistencia legal y financiera; consultas psicológicas y

coaching; seguro médico adicional con tratamiento dental incluido, tarjeta deportiva mensual. Los valores de la empresa son parte importante del proceso de incorporación de nuevos “carpinteros” en el equipo de Paysafe. El taller de valores dura 3 horas y reúne a nuevos empleados de diferentes departamentos, les da la oportunidad de conocerse y pasar tiempo juntos mientras juegan juegos interactivos y resuelven problemas. Su objetivo es animarles a familiarizarse con los valores de Paysafe con el fin de identificarse con ellos más fácilmente.

La funcionalidad de las insignias de valores permite a los empleados reconocer a un colega que ha demostrado un comportamiento sobresaliente en línea con uno de los cuatro valores otorgándoles una insignia en SuccessFactors. Un claro ejemplo de cómo el candidato ha demostrado los valores y por qué merece una insignia debe ser proporcionado. Cuando un empleado recibe una insignia:

Recibir una insignia de valores física

Cuando un colega recibe las 4 insignias de valores, se introducirán en un sorteo para asistir a un Club de Recompensas de Paysafe y recibir un botín especial de valores de Paysafe.

El club de recompensas es una iniciativa para los empleados, donde las personas que recibieron las 4 insignias de valores en SuccessFactors o fueron nominados por el líder de negocios o han logrado algo más/ extraordinario (referido a un amigo hacia un trabajo) puede ganar un premio, generalmente relacionado con la experiencia en un lugar emocionante (Bahamas/Miami/Mykonos) para celebrar los éxitos junto con los ejecutivos; los que no ganan, reciben la oportunidad de ir a una cena con su pareja/ colegas/ amigos de ellos, donde los gastos de hasta 200 BGN están cubiertos por Paysafe.

En 2019 Paysafe lanzó la Política de Servicio Paysafe Long para reconocer y agradecer a los empleados por su dedicación y servicio a la empresa. Cada año, Paysafe celebra 3, 5, 10, 15, 20, 25, y 30 años de servicio con alfileres, trofeos y Paysafe Days gratis durante el año de aniversario. En 2020 para Sofía hay no menos de 292 servidores largos que entre ellos será galardonado con 445 Paysafe Days!

Paysafe siempre se esfuerza por crear un excelente ambiente de trabajo, que también incluye programas y herramientas para la retención de empleados y el desarrollo personal. El objetivo de la empresa no es sólo atraer a los mejores talentos, sino también proporcionarles oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Los objetivos del programa son los siguientes: mejorar las aptitudes de liderazgo y de gestión de las personas; crear claridad en torno a las expectativas y los comportamientos de los líderes; fortalecer el proceso de liderazgo; identificar y desarrollar empleados de alto potencial; acelerar el camino hacia el crecimiento. Está diseñado para preparar a los participantes para avanzar en un papel de liderazgo complejo en los próximos 1-3 años. Está diseñado para proporcionar a los participantes las herramientas, los recursos, y experiencia para ayudarles a desarrollar la eficacia personal, la autoconciencia y las habilidades de liderazgo.

Para demostrar la eficacia del programa, el equipo de Paysafe recopila comentarios de los participantes y sus gerentes después de su finalización. La satisfacción global de los participantes en el programa para todo el período desde su lanzamiento en 2016 hasta 2019 es superior al 95%. En 2018-2019, el 25% de los participantes fueron ascendidos a puestos directivos mientras el programa estaba en marcha. Front Runner apoya la estrategia global de Paysafe para promover la igualdad de género en puestos de liderazgo, con un 49% de participantes en el programa siendo mujeres.

Paysafe anima a sus empleados a involucrarse en organizaciones benéficas que tendrán un impacto positivo en la sociedad en la que viven y trabajan. Todo empleado que desee apoyar una iniciativa benéfica tiene derecho a dedicar un día de trabajo a ella. En 2020, los empleados de Paysafe decidieron apoyar la lucha contra COVID-19 en Bulgaria uniéndose a la campaña de donación "Primera línea". Los fondos por valor de 36.000 BGN se utilizaron para comprar equipo de protección para el personal médico que trabaja en la primera línea. Se distribuyeron entre los hospitales necesitados sobre la base de un modelo matemático.

JUSTIFICACIÓN

Explicar los motivos detrás de las medidas, estrategia, actividad, ... Trate de averiguar y presentar si esto corresponde a un problema identificado, evaluación de necesidades, cambios, nueva visión en la organización, ...

La estrategia **Safeguarding Paysafe People** se inició para garantizar una comunicación sólida, manteniendo a las personas al día en la información, aumentando el espíritu de equipo y aumentar la moral en un momento en que el 100% de los empleados de Paysafe se estaban moviendo a trabajar a distancia por primera vez.

La estrategia se logró a través de la introducción de nuevas herramientas y canales interactivos de comunicación interna, un mayor acceso al CEO y otros líderes ejecutivos, y un enfoque en la capacitación virtual y las iniciativas de bienestar. Los principales objetivos eran los siguientes:

- Mantener informados a los empleados durante el entorno cambiante
- Asegurar que todos los colegas permanecieran alineados con la estrategia global de la empresa y tuvieran la oportunidad directa de hacer preguntas al respecto
- Ayudar a los empleados a adaptarse a un entorno de trabajo remoto y equipar a los gerentes con las herramientas y habilidades de liderazgo que necesitan para gestionar a distancia y mantener a los equipos motivados.
- Asegúrese de que los empleados sintieron que Paysafe se preocupaba por su bienestar: físico, mental y financiero.

Ya en el comienzo de la crisis de COVID-19, la estrategia de proteger a las personas de un pago seguro(SPP) fue desarrollada por Comunicaciones Internas y entrelazada en todas las medidas inmediatas sobre la pandemia y qué hacer. En ese momento, SPP creó un buzón 24h /7 días dedicado para preguntas o preocupaciones de los empleados.

Paysafe ha incluido un boletín semanal el viernes, informando sobre la vida y el trabajo durante el encierro, con información sobre orientación para la semana siguiente, consejos sobre cómo trabajar a distancia, y detalles de iniciativas de bienestar y capacitación. El boletín también incluye contenido alegre sobre temas como películas y álbumes favoritos y también incluye fotografías enviadas por los empleados.

También desarrollaron una encuesta semanal de la SPP centrada en el bienestar de los empleados que contiene 10 preguntas sobre cómo se siente la gente, cómo se sienten conectados, si están bien informados, etc.

Con el cambio de entorno, Internal Comms jugó un papel importante en el cambio de la forma en que las personas se comunican dentro de la empresa. El equipo de Paysafe ha visto una increíble aceleración

en la adopción de Microsoft Teams: Chat ha pasado de 8.000 a 25.000 mensajes por día; 600 reuniones por día están reservadas en equipos, el triple de lo que estaban haciendo antes de la crisis; y han pasado de 50 a 400 directos (videollamadas) por día. La rápida adopción de varios canales de comunicación en línea les permitió organizar la primera celebración virtual del Día de Paysafe para todos los colegas a nivel mundial. Este fue un día en el que Paysafe People fue reconocido por sus logros (servicio largo, promociones, alto rendimiento) a través de un ayuntamiento con liderazgo antes de tener medio día libre ya sea para estar con la familia o para participar en algunas actividades de bienestar virtual organizadas localmente como la meditación o yoga en línea. A pesar de los desafíos de la situación, el evento fue muy concurrido (alrededor del 70% de todos los colegas participaron en algunas o todas las iniciativas) y recibieron una fantástica respuesta de los colegas.

El bienestar de los empleados ha sido una prioridad importante para la empresa desde el inicio de la crisis. Con miras a ello, se pusieron en marcha una serie de seminarios y capacitaciones en línea, como los seminarios en línea Liderazgo a través de la crisis y Sé tú mismo mejor con Colin Hiles. Tras los comentarios de sus colegas en la encuesta regular de Glint, la empresa anunció recientemente una asociación con Headspace, que ahora es de uso gratuito para todos los empleados. A través de esta aplicación, los empleados de Paysafe tienen acceso a cientos de meditaciones guiadas sobre todo, desde el estrés hasta la productividad, así como toda una gama de contenido premium y otras herramientas útiles. La tasa media de apertura de la actualización regular del viernes es del 72%. Los empleados participan activamente en el proceso de creación de contenido a través de compartir imágenes e historias personales sobre diferentes temas y eventos y celebraciones globales y locales, como la Pascua, el mes del ORGULLO y muchos más.

Paysafe se asocia con Glint para entender cómo se sienten los empleados y saber qué acciones debe tomar la empresa. La encuesta dedicada Safeguarding Paysafe se centra específicamente en cómo se sienten los empleados mientras tenemos extensas medidas de distanciamiento social en el lugar que nos están impactando tanto personal como profesionalmente. La retroalimentación que proporcionan es clave para impulsar decisiones estratégicas y entregar nuevas iniciativas. El promedio de puntuación Glint oficina de Sofía para la Paysafe hace un buen trabajo de comunicación con la pregunta de los empleados es 81, en comparación con 78,6 para toda la empresa y 61 - el promedio de las empresas, utilizando Glint. El promedio de puntuación de Glint oficina de Sofía para Paysafe toma un interés genuino en el bienestar de los empleados es 79,5, en comparación con 72 para la empresa y ha aumentado constantemente durante la duración de la crisis y sigue mejorando. La puntuación para los empleados en Sofía se siente conectado a sus colegas y el equipo, mientras que trabaja a distancia, es de 85. Los comentarios proporcionados en la encuesta quincenal son un motor clave para diversas iniciativas. Como resultado de los comentarios de la gente, las oficinas de Sofía de Paysafe han sido reabiertas para los empleados, que prefieren trabajar desde la oficina.

En Sofía, organizaron un evento virtual con Zero Waste, su socio local de conservación del medio ambiente, al que asistieron más de 100 empleados. Otra iniciativa, relacionada con su estrategia de bienestar mientras trabajan a distancia, fue un webinar con Hyman Dynamics, su proveedor de asistencia para empleados - al que asistieron más de 70 personas.

El Día de Paysafe, más de 2.000 empleados de todo el mundo se unieron a sus seis ayuntamientos, donde Paysafe reconoció 309 promociones, dio la bienvenida a 169 nuevos empleados desde marzo, agradeció a sus servidores largos y anunció 31 ganadores del Club de Recompensas. Con el fin de facilitar la comunicación entre los equipos en diferentes lugares mejor, en el día se estableció un canal dedicado Paysafe Day Teams, que fue muy popular entre los empleados con 2812 miembros. En Sofía, el ayuntamiento local contó con 626 personas.

LOGROS.

Especificar los objetivos de la organización logrados.

El 16 de marzo, Paysafe tomó la rápida decisión de cerrar su red mundial de oficinas y trasladar a los 3.400 empleados al trabajo a distancia en respuesta a la pandemia COVID-19. Antes de esto, sólo unos pocos empleados trabajaban a distancia y su programa de compromiso y cultura se centraba en los ayuntamientos, eventos y fiestas de F2F. Este era el espíritu de Paysafe y estaban preocupados por mantener esto en un entorno de trabajo remoto.

El año pasado la compañía lanzó el 'Paysafe Day', un día donde todo el mundo consiguió un ayuntamiento F2F y una fiesta.

Objetivos:

- Aumentar el compromiso de los empleados y los sentimientos de conexión para su fuerza laboral global.
- Hacer que el bienestar de los empleados sea un foco para que la gente sienta que Paysafe estaba tomando un interés genuino en ellos.
- Garantizar que los mejores resultados sigan recibiendo el mismo reconocimiento que en años anteriores.
- Mostrar aprecio por la lealtad y reconocer el valor a través de los premios Long Service.
- Impulsar una mejor comprensión del rendimiento empresarial.

Estrategia

- Canalizar los canales y actividades de los eventos populares de F2F a los eventos virtuales, pero sin perder los líderes visibles a los que los empleados estaban acostumbrados a ver
- Comunicarse con más frecuencia a lo largo del día, implementando equipos de Microsoft a los que la gente se estaba acostumbrando.
- Entregar un programa de bienestar de los empleados que se centra en la salud física y mental
- Mantener a la gente informada sobre el desempeño y la estrategia del negocio

Tácticas

- Ayuntamientos virtuales

Un programa cuidadosamente coordinado con el CEO creó una serie de seis ayuntamientos virtuales regionales para iniciar Paysafe Day para todos los empleados que comienzan en Hyderabad, India y terminan en los Estados Unidos. En el ayuntamiento anunciaron las promociones locales y los mejores creadores, anunciando sus premios en efectivo en vivo, mostraron aprecio por los servidores largos y proporcionaron una actualización sobre el negocio. Este año, para aumentar la emoción, Paysafe también celebró una lotería que estaba abierta a todos los que habían recibido los cuatro de nuestros valores insignias en el último año. Los nombres se pusieron en la pantalla, y usando un aleatorizador en vivo, se dibujaron dos nombres más en cada evento.

- Medio día de bienestar.

La tarde era un medio día de bienestar. Se organizaron actividades locales opcionales de bienestar que permitieron a los empleados participar en la cobertura de la salud física, mental y social. Las actividades incluyeron clases de coctelería, meditación, sesiones de HIIT, yoga y pequeños encuentros. El bienestar es diferente para todos; para algunos es pasar tiempo con sus hijos, para otros es hacer ejercicio o canalizar su energía en un pasatiempo por lo que si la gente prefiere simplemente tomar la tarde libre, que fue igualmente alentado, siempre y cuando compartieron fotos!

- Canal de equipos dedicados e informes en vivo

Los equipos se pusieron en marcha en abril y, aunque había habido una buena aceptación, crearon un canal de Paysafe Day al que se añadieron todos los empleados. Allí publicaron anuncios de cada ayuntamiento, animaron al equipo ejecutivo, incluido el CEO, a publicar y responder a mensajes y pidieron a la gente que compartiera fotos de cómo estaban pasando la tarde.

Para aumentar la emoción, generaron un ticker en vivo que se actualizó a lo largo del día anunciando las próximas actividades o dirigiendo a la gente al canal de Equipos para ponerse al día con la información más reciente.

- Video de recapitulación

Paysafe quería dar a todos la oportunidad de ver cómo sus colegas habían celebrado para producir un vídeo utilizando las imágenes enviadas por los empleados. Fue muy popular con una tasa de apertura del 81%.

IMPACTO

Impacto a corto y largo plazo en el ambiente de trabajo organizativo (resultados positivos y negativos)

Paysafe Day tuvo un éxito fenomenal. Al día siguiente, sobre la base de los resultados de una encuesta de bienestar en curso, su puntuación de compromiso de los empleados aumentó dos puntos a 78 y nuestro puntaje conectado remotamente' aumentó en varios puntos a 77.

La compañía recompensó con éxito a sus mejores intérpretes y los exhibió en su ayuntamiento, canal de equipos y video para darles el reconocimiento que merecían. Después de eso, la puntuación de 'sentimiento reconocido' aumentó en 3 puntos a 82 en toda la organización.

He aquí algunos de los comentarios:

"Tengo un equipo muy nuevo, y pasar tiempo con mi personal, jugando juegos con ellos, virtualmente, tanto en el Reino Unido y la oficina de Hyderabad, ha tenido muchos beneficios en el trabajo en equipo. Se ha roto la etiqueta social y ser capaz de reír entre sí. Paysafe Day ha levantado de manera diferente nuestros espíritus. Gracias!"

"Destacado evento global, personal y de equipo. Gracias a todos los organizadores y al ExCo por hacer que nuestro día especial cobre vida. ¡Era como un soplo de aire fresco!"

"Pienso que ha sido mucho mejor que el año anterior, incluso con los retos de ser virtual y remoto. Muy bien hecho!!!"

"Pienso que es un gran día - muy bien ejecutado, y realmente parecía aprovechar lo que el estado de ánimo de la empresa necesitaba en este momento. ¡Felicidades y muchas gracias!"

EXPERIENCIA ADQUIRIDA

Especificar qué competencias y competencias han desarrollado los trabajadores y los líderes

El resultado de los esfuerzos para apoyar la adaptación de los empleados al trabajo a distancia, proporcionando herramientas para que los gerentes gestionen con éxito sus equipos y mantener altos niveles de motivación y eficiencia, se informa gracias a la retroalimentación de los empleados. La puntuación media de los empleados en la oficina de Sofía con respecto a la declaración de que "Paysafe hace un buen trabajo en términos de comunicación con los empleados" es 81, en comparación con 78.6 para toda la empresa y 61 - una puntuación media para las empresas que utilizan GLINT.

De abril a octubre de 2020, el porcentaje de empleados de Sofía que estuvieron de acuerdo con la declaración de que "Paysafe está genuinamente interesado en el bienestar de los empleados" aumentó un 17%, con el 83% de los empleados actualmente de acuerdo con esta declaración. Este resultado está un 3% por encima del nivel global de la empresa, lo que coloca a la oficina de Sofía en la parte superior de la lista. El 80% de los empleados en Sofía se sienten conectados a su equipo mientras trabajan a distancia, lo que también es un 3% superior a la media de la empresa, el 87% se sienten productivos, y el 88% dicen que reciben el apoyo que necesitan de su gerente.

A medida que avanzaba el otoño, Paysafe llevó a cabo una encuesta entre sus empleados llamada Futuro del Trabajo. 81% de los empleados de Sofía participaron. Su propósito es estudiar las actitudes de los empleados hacia:

- lugar de trabajo - a distancia o desde una oficina;
- desarrollo profesional - desarrollo de aptitudes y conocimientos;
- bienestar - beneficios deseados relacionados con la salud física y mental;
- liderazgo - desarrollo de ciertas habilidades con el cambio del entorno laboral;
- productividad - prácticas para su mejora, así como para la flexibilidad del equipo;

El objetivo de este estudio es que el equipo de Recursos Humanos reconsidere su estrategia a largo plazo de crear el mejor entorno posible para sus empleados, crear mejores condiciones de trabajo en relación con la nueva realidad, ofrecer más oportunidades para el desarrollo de las personas en la empresa y crear condiciones para la productividad.

MATERIAL

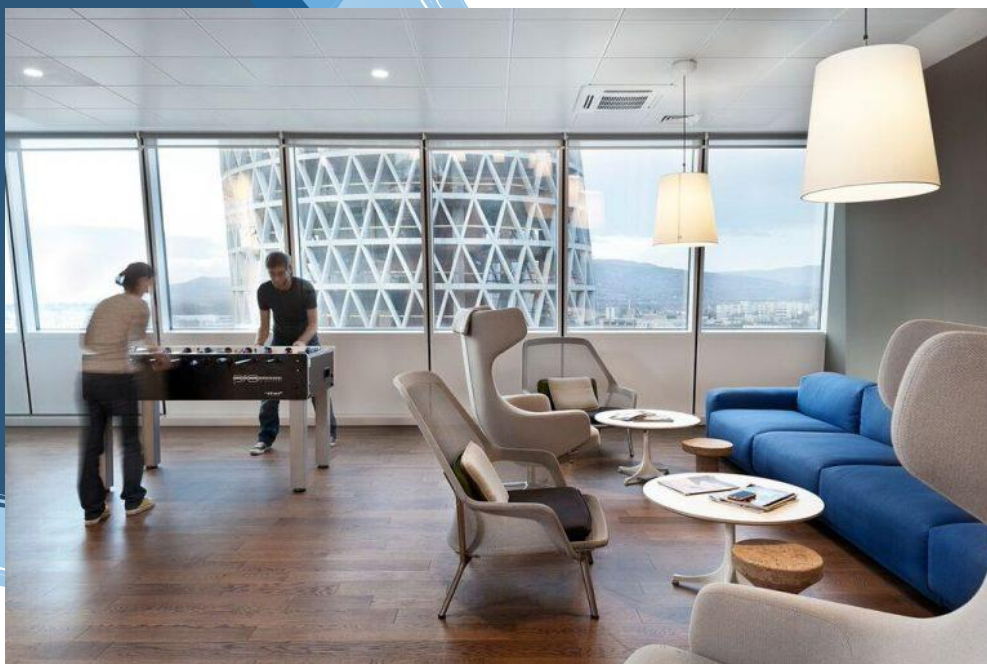


Photo of Paysafe office

REFERENCIAS

Consulte aquí cualquier referencia bibliográfica que utilice para este estudio de caso.

<https://m.economy.bg/featured/view/44188/Kakvo-e-da-rabotish-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

