



# Inspirują nas ludzie



## Podsumowanie działań zrealizowanych w czasie pandemii COVID - 19.

Dziś chętnie dzielimy się publikacją, w której podsumowaliśmy nasze najważniejsze i najlepsze praktyki z obszaru zarządzania kryzysowego, komunikacji i społecznej odpowiedzialności biznesu z ostatnich trzech miesięcy. Był to czas bardzo intensywny, ale dzięki współpracy wszystkich obszarów biznesowych, możemy być dumni z efektu. Byliśmy i jesteśmy w tym razem. Dziękujemy!

### **Paweł Sujecki; Prezes Zarządu**

---

”

W sytuacji zagrożenia koronawirusem, zdrowie i bezpieczeństwo naszych Pracowników stało się szczególnie ważne. Troszczymy się nie tylko o nich, ale również o Klientów dostarczając usługi na najwyższym poziomie. To także czas kiedy konieczne jest wsparcie dla potrzebujących, dlatego w swoich działaniach wspieraliśmy Pracowników służby zdrowia, ludzi starszych i samotnych, a także osoby chore.



### **Emilia Guz; Wiceprezes Zarządu**

---

”

W okresie pandemii potwierdziliśmy, że najcenniejsi są dla Nas ludzie. Duża część naszych Pracowników musiała z dnia na dzień wprowadzić rewolucję do swojego życia zawodowego. Mimo to wszyscy bardzo szybko dostosowaliśmy się do nowej rzeczywistości. Udowodniliśmy, że działamy zwinnie i jesteśmy elastyczni. Nie byłoby to możliwe bez sprawnej organizacji, przejrzystej komunikacji, współpracy wielu obszarów, a przede wszystkim bez wspaniałych ludzi, którzy z nami pracują. Nasz zespół zdał ten trudny egzamin na szóstkę za co serdecznie dziękuję.



**Marzena Nojszewska-Derewońko;**  
**Dyrektor HR Grupy ProService Finteco**

”

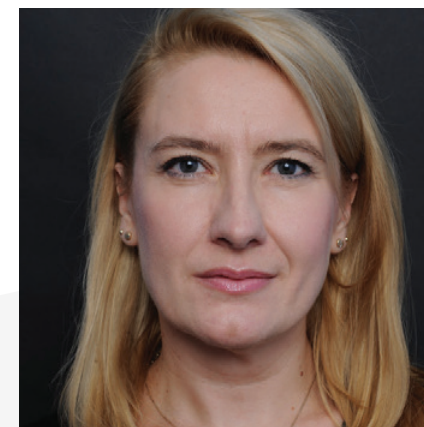
W czasie pandemii najważniejsze dla nas było i jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa naszym Pracownikom i potencjalnym Kandydatom, jak również wsparcie zachowania ciągłości biznesowej, wpływającej na komfort utrzymania miejsc pracy. Z dnia na dzień COVID19 wprowadził rewolucję do naszego życia zawodowego i prywatnego, ale z dumą mogę powiedzieć, że bardzo dobrze poradziłyśmy sobie z tym egzaminem, a nawet dzięki wprowadzonym rozwiązaniom podnieśliśmy satysfakcję z pracy. Mimo panującej sytuacji aż 70% naszych pracowników w codziennym badaniu nastrojów SMILE udziela odpowiedzi „Czuję się bardzo dobrze w organizacji”. Praca zdalna, która do tej pory była przywilejem, teraz stała się codziennością. Na ten moment trudno wyrokować, jak będzie wyglądał ostateczny kształt nowej rzeczywistości, ale z pewnością najważniejszym pytaniem nad którym teraz pracujemy wspólnie z kadrą menadżerską i przedstawicielami Pracowników, to pytanie Jaką docelową kulturę firmy chcemy stworzyć i zbudować?



**Monika Piątkowska, Inspektor Nadzoru;**  
**Dyrektor Departament Oceny Ryzyka i Audytu Wewnętrznego,**  
**Koordynator Sztabu Kryzysowego**

”

W ramach prac Sztabu Kryzysowego postawiliśmy sobie za cel jak najszybsze wprowadzenie rozwiązań, które pozwolą na utrzymanie procesów biznesowych, a co za tym idzie - stabilności zatrudnienia, przy zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa naszych Pracowników. Udało nam się w bardzo krótkim czasie udostępnić możliwość pracy zdalnej, na poziomie bezpiecznym dla procesów, zapewniając zarówno infrastrukturę, narzędzia, sprzęt jak i rozwiązania organizacyjne. Wszystkie podjęte działania nie byłyby możliwe bez decyzji Właściciela i Zarządu o uruchomieniu specjalnych środków finansowych. Pandemia pokazała po raz kolejny, że w grupie ProService umiemy działać jako zespół, pomimo ekstremalnych okoliczności, przy ogromnym zaangażowaniu Pracowników wszystkich pionów w naszej organizacji. Bardzo Wam za to dziękuję!



## NASZA RECEPTA NA TRUDNY CZAS

## NASZE DZIAŁANIA

### Zapobiegaj kryzysom

1. Zaraz na początku epidemii został powołany Sztab Kryzysowy, składający się z reprezentantów wszystkich Pionów i spółek z grupy ProService Finteco. W czasie 3 miesięcy odbyło się ponad 40 posiedzeń Sztabu. Wszystkie posiedzenia zostały udokumentowane, a wnioski z nich płynące były systematycznie udostępniane.
2. Dział HR bierze czynny udział w posiedzeniach sztabu kryzysowego, gdzie na bieżąco reagowaliśmy na bieżącą sytuację pandemiczną. Wynikiem naszych prac w sztabie są nowe regulaminy pracy i procedury bezpieczeństwa.

### Pracuj zdalnie

1. Umożliwiliśmy jak największej grupie Pracowników przejście na system pracy zdalnej.
2. Stworzyliśmy dla Naszych Pracowników przewodnik jak łączyć pracę zdalną z życiem prywatnym i opieką nad dziećmi.
3. Przy ogromnym zaangażowaniu IT udało się udostępnić infrastrukturę i sprzęt do świadczenia pracy zdalnej.

### Bądź online

1. Wdrożyliśmy aplikację MS365, dzięki czemu nasi Pracownicy zyskali narzędzie do wewnętrznej komunikacji.

### Dbaj o przepływ informacji

1. Do naszych Pracowników systematycznie wysyłaliśmy komunikaty o bieżącej sytuacji w firmie, decyzjach rządu w sprawie COVID -19, konkursach, planowanych działaniach, nowych regulaminach, instrukcjach i zasadach bezpieczeństwa.
2. Stworzyliśmy specjalny adres mailowy [koronawirus@psfinteco.pl](mailto:koronawirus@psfinteco.pl), gdzie Pracownicy mogli zgłaszać swoje zapytania, obawy oraz uzyskać pomoc w sprawach bieżących.
3. Wydaliśmy pierwszy Newsletter firmowy o realizowanych projektach i planowanych wdrożeniach.

### Inspiruj menedżerów, jak mogą być wspierającymi liderami

1. Zrealizowaliśmy webinaria: „Jak nie wypalić się podczas pracy zdalnej” oraz „Pozytywne myślenie”; a także z zakresu empatycznej komunikacji.
2. Opublikowaliśmy inspirujące artykuły prasowe na temat zarządzania zespołem i projektami w czasie COVID- 19



|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Scalaj i wzmacniaj relacje<br/>– jak najwięcej wspólnych działań</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zorganizowaliśmy kilka konkursów m.in. ; konkurs świątecznej pisanki, Patent na Mbot, Zdalnie - nieformalnie, projekt na maseczkę ochronną, konkurs SMILE’ujesz - punktujesz.</li> <li>2. Aktywnie działamy w social mediach, gdzie staramy się być w kontakcie z naszymi Pracownikami i zaangażować ich w działania integracyjne.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Dbaj o zdrowie i bezpieczeństwo Pracowników</b>                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uruchomiliśmy infolinię psychologiczną.</li> <li>2. Systematycznie badamy poziom nastrojów w firmie za pomocą aplikacji puls check SMILE i na bieżąco je analizujemy i reagujemy.</li> <li>3. Oznakowaliśmy przestrzeń biurową i zapewniliśmy środki ochronnych i do dezynfekcji.</li> <li>4. Zaprojektowaliśmy szkolenie on-line “ Jak zostać Superbohaterem” - pozwalające zapoznać się ze wszelkimi procedurami bezpieczeństwa.</li> <li>5. Stworzyliśmy politykę firmową bezpiecznego powrotu do pracy.</li> <li>6. Stworzyliśmy politykę firmową w zakresie obsługi Pracowników w zakresie HR i WESS.</li> </ol> |
| <b>Rekrutuj online</b>                                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wdrożyliśmy procedury umożliwiające rekrutację online.</li> <li>2. Stworzyliśmy nowy, przyjazny profil na Pracuj. pl.</li> <li>3. Opracowaliśmy nową zakładkę kariery na stronie firmowej, gdzie kandydaci znajdą aktualne informacje o Nas i o naszych ofertach pracy.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Pomagaj</b>                                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wsparliśmy finansowo i rzeczowo szpitale i hospicjum.</li> <li>2. Zorganizowaliśmy transport koleżeński dla Pracowników pracujących w biurze.</li> <li>3. Wsparliśmy finansowo córkę naszego kolegi - Lenkę, która wymaga opieki i pomocy medycznej.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Dziel się wiedzą</b>                                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stworzyliśmy przewodnik Covid 19, gdzie Pracownicy mogą znaleźć wszelkie niezbędne informacje w zakresie procedur, wytycznych i środków bezpieczeństwa.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

# CO MÓWIA LICZBY?

Obecnie  
**około 70 %**  
firmy pracuje zdalnie i  
**100 %**  
Pracowników  
jest zadowolona  
z tej formy pracy

W ciągu  
**3 miesiące**  
zorganizowaliśmy  
**4 ogólnofirmowe**  
webinaria związane  
z radzeniem sobie  
w nowej sytuacji

Przygotowaliśmy  
ponad  
**50 komunikatów**  
informujących o bieżącej  
sytuacji w firmie i odnośnie  
procedur związanych  
z COVID -19,  
zorganizowaliśmy  
**5 konkursów**

Co pokazują wyniki puls  
check SMILE ,  
**aż 70%**  
naszych Pracowników  
dobrze się czuje w naszej  
organizacji

# ZAPOBIEGAJ KRYZYSOM

**W ramach Sztabu Kryzysowego z ogromnym zaangażowaniem działali przedstawiciele wszystkich pionów ProService Finteco i spółek z grupy**

## Wsparcie techniczne

---

1. W ekspresowym tempie stworzyliśmy możliwości techniczne oraz organizacyjne dla świadczenia bezpiecznej pracy zdalnej przez naszych Pracowników,
2. Dostarczyliśmy sprzęt, infrastrukturę i narzędzia do jej świadczenia;
3. Zorganizowaliśmy Help Desk wsparcia technicznego;
4. Zaktualizowaliśmy pocztę Outlook o numery telefonów komórkowych naszych Pracowników;

## Bezpieczna praca

---

1. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy zasady, które mają służyć ochronie zdrowia Pracowników w miejscu pracy, uwzględniając min. zalecenia Państwowej Inspekcji Pracy (min. podział biur na strefy, obowiązek noszenia maseczek, regulacje i narzędzia dotyczące spotkań wewnętrznych i zewnętrznych, zapewnienie dystansu, plakaty informacyjne, ograniczenie dostępu do toalet i pomieszczeń PSF przez osoby postronne);
2. Znacząco wzmocniliśmy poziom bezpieczeństwa Pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z Klientami i osobami spoza organizacji (min. odgrodzenia recepcji oraz naszego POK ochroną z pleksi; zaopatrzenie w maseczki i przyłbice);
3. Zapewniliśmy Pracownikom środki ochrony osobistej – maseczki, płyny do dezynfekcji, rękawiczki;
4. Zapewniliśmy regularne dezynfekcje i okresowe ozonowania pomieszczeń;
5. Przygotowaliśmy scenariusze postępowania na różne potencjalne sytuacje (np. ewakuacje budynku);
6. Utrzymujemy stały kontakt z administratorem budynku, aby zapewnić nam wszystkim bezpieczeństwo również na powierzchniach wspólnych;
7. Na bieżąco staramy się reagować na Wasze pytania i sugestie wysyłane na adres [koronawirus@psfinteco.pl](mailto:koronawirus@psfinteco.pl) lub zgłaszane bezpośrednio do członków Sztabu.

## Możesz na nas liczyć

---

1. Zorganizowaliśmy transport koleżeński i udostępniliśmy miejsca parkingowe dla Pracowników;
2. Zasponsorowaliśmy testy genetyczne dla Pracowników mających kontakt z osobami zakażonymi koronawirusem;
3. Reagowaliśmy na Wasze potrzeby i dostarczaliśmy sprzęt do pracy zdalnej;
4. Zebraliśmy uwagi dotyczące nowego modelu pracy w webbankiecie i systematycznie staramy się poprawiać obowiązujący model pracy;
5. Przygotowaliśmy pakiety informacyjne na temat koronawirusa oraz zasad zachowania w różnych sytuacjach z nim związanych i zapewniliśmy wsparcie psychologiczne, osobom, które tego potrzebowały.

# PRACUJ ZDALNIE

Czy natychmiastowe przełączenie się z trybu face to face na tryb online to duże wyzwanie?

Jak w możliwie najkrótszym czasie stworzyć dla Pracowników warunki do pracy, która powinna być bezpieczna i efektywna?

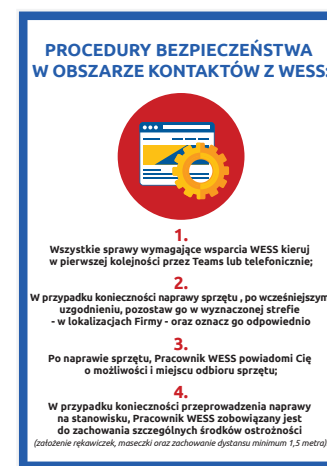
**ZNALEŻLIŚMY ODPOWIEDŹ!**

## PRZEPROWADZILIŚMY BADANIA W GRUPIE SPÓŁEK PROSERVICE FINTECO.

Wyniki ankiety pokazują, że 100% z naszych Pracowników jest zadowolona z wykonywania pracy w formie zdalnej, ceniąc sobie przede wszystkim oszczędność czasu na dojazdy do biura oraz elastyczność, a 70% czuje się ogólnie dobrze w naszej organizacji - wynika z badań SMILE.

Zebrane rekomendacje przeanalizowaliśmy i część z nich wdrożyliśmy do naszej organizacji.

Dla naszych Pracowników stworzyliśmy instrukcję pracy zdalnej pomagającą zachować balans pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym. Jest to także cenne źródło wiedzy i porad.





# BĄDŹ ONLINE

Wdrożyliśmy aplikację MS Teams - nowoczesne narzędzia do komunikacji tekstowej, głosowej, a także połączeń video.

Przez pierwsze kilka dni przesłaliśmy bardzo szczegółowe instrukcje jak wdrożyć aplikacje na komputer i telefon. W ciągu zaledwie kilku dni większość Pracowników zaczęła używać tego narzędzia w codziennej komunikacji.

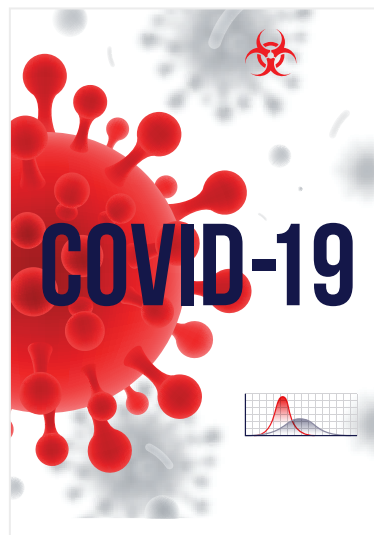


## DBAJ O PRZEPŁYW INFORMACJI

**Przygotowaliśmy i przesłaliśmy ponad 50 komunikatów informujących o bieżącej sytuacji w kraju i w firmie.** Wszystkie informacje są w naszym HRSyS.

**Wydaliśmy pierwszy numer newslettera,** który jest zbiorem aktualnych projektów. W Newsletterze znalazły się najważniejsze projekty, które są obecnie realizowane w naszej firmie.

**Przygotowaliśmy przewodnik o COVID - 19.**



# INSPIRACJE DLA MANAGERÓW



Zorganizowaliśmy 3 webinaria z cyklu : **“Jak nie wypalić się podczas pracy zdalnej”** i „**Pozytywne myślenie**”



**KOMUNIKOWANIE-USPOKAJANIE**

Autorki : Małgorzata Łozińska, Agnieszka Ejme, Eliza Gniado

Sytuacja zagrożenia epidemiologicznego, w jakiej znaleźliśmy się z dnia na dzień, spowodowała obniżenie i nagłą zmianę w sposobie świadczenia pracy. Część osób rozpoczęła pracę zdalną, część nadal realizuje swoje zadania w biurach, fabrykach, halach, placówkach medycznych i innych miejscach, które muszą utrzymać działalność operacyjną. Przed menedżerami stanęły więc nowe wyzwania, związane z zarządzaniem i wspieraniem pracowników w tym wymagającym czasie.



**WYZWANIA MANAGERSKIE W SYTUACJI KRYZYSU EPIDEMIOLOGICZNEGO**

Autorki : Agnieszka Ejme, Eliza Gniado, Małgorzata Łozińska

W związku z zagrożeniem epidemiologicznym, z dnia na dzień Managerowie i ich zespoły znaleźli się w nowej sytuacji, którą Times nazwał „Największym światowym eksperymentem pracy zdalnej”. Doświadczamy dużej i szybkiej zmiany, na którą nikt z nas w takim zakresie nie był przygotowany.

Przygotowaliśmy artykuły i przewodniki **jak zarządzać zdalnie projektami i zespołem rozproszonym w czasie COVID 19.**

# SCALAJ I WZMACNIAJ RELACJE

Zorganizowaliśmy 5 angażujących  
konkursów dla Naszych Pracowników

## KONKURS „SMILE’UJESZ I PUNKTUJESZ”

Konkurs trwa cały rok. Uczestnik zdobywał punkty w konkursie poprzez aktywne udzielenie odpowiedzi („kliknięcie”) na pytanie aplikacji puls check SMILE „Jak się dzisiaj czujesz w pracy”. Jeden klik to jeden punkt na koncie Uczestnika. W trakcie jednego miesiąca Uczestnik może zdobyć maksymalnie tyle punktów, ile dany miesiąc liczy dni pracujących.

Konkurs rozstrzygany jest w systemie miesięcznym, kwartalnym i rocznym.



## KONKURS DLA DZIECI: PRZYGODY ŚWIĄTECZNEJ PISANKI 2020

Konkurs miał zachęcić dzieci do rodzinnego pisankowania w domu.

Zadaniem dziecka było przygotowanie pracy w dowolnej technice plastycznej, filmowej lub zdjęciowej przedstawiającej Przygodę Świątecznej Pisanki 2020.



Wszystkie prace udostępniliśmy na naszym Facebook’owym fanpage oraz w galerii HRSys.



## KONKURS ZDALNIE - NIEFORMALNIE

Chciałoby się wyjść z domu do biura, ale mamy taki czas, że lepiej z domu się nie ruszać dla bezpieczeństwa wszystkich!. Na ten ciężki czas przygotowaliśmy dla Naszych Pracowników konkurs, w którym mogli wziąć udział NIE RUSZAJĄC SIĘ Z DOMU #zostanwdomu :) Zadanie było proste - Pokaż, jak wygląda Twoja praca zdalna w domu. Zrób zdjęcie i pochwal się nim w komentarzu.



## KONKURS - PATENT NA MBOTA

Zorganizowaliśmy konkurs Patent na mBota! w trakcie, którego Uczestnicy konkursu mogli wcielić się w kreatorów małych Botów!

## KONKURS „RA4CS - LIKE’UJESZ I PUNKTUJESZ”

Konkurs dotyczy nowej usługi i skierowany był do Pracowników i Współpracowników ProService Finteco, Makeitright i Turbine Analytics, którzy mają konta na linkedIn lub planują je założyć.

# DBAJ O ZDROWIE PSYCHICZNE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW



**ProLinia**  
**22 60 22 033**  
wsparcie telefoniczne  
z którego warto skorzystać

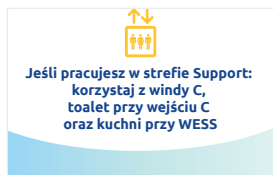
## ProLinia - telefoniczne wsparcie psychologiczne

Uruchomiliśmy telefoniczne wsparcie psychologiczne dostępnego na ProLinii. Zakres oferowanej pomocy dotyczył porad związanych z metodami obniżania stresu i napięcia, radzenia sobie z lękiem, poczuciem nadmiernego obciążenia. Menedżerowie mogli także konsultować tematy menedżerskie związane zarządzaniem zespołem rozproszonym, motywowaniem, docenianiem oraz inne ważne w obecnej sytuacji.



## LUX MED - Zamiana konsultacji stacjonarnej na poradę telemedyczną

W ramach porady telemedycznej Lekarz mógł wystawić zarówno e-Receptę, jak i elektroniczne zwolnienie lekarskie.



## Reorganizacja przestrzeni biurowej

Opracowaliśmy zasady poruszania się w przestrzeni biurowej i przygotowaliśmy ponad 100 plakatów informujących o tym jak należy postępować.



## Zapewniliśmy pomoc koleżeńską przy podróży do pracy na czas panedmii

W trosce o bezpieczeństwo, a także świadomi tego, że część z naszych Pracowników nie posiada własnych samochodów, zachęcaliśmy zmotoryzowane osoby do wzajemnej pomocy i organizowania wspólnych przejazdów do biura własnymi samochodami.



Osobom, które podjęły się takiej koleżeńskiej pomocy zwróciliśmy część kosztów paliwa.



# REKRUTACJA OD A DO @

## **Jak rekrutować nowych Pracowników kiedy wszyscy powinni jak najmniej wychodzić z domu?**

Rozpoczęliśmy dostosowywanie naszej pracy do nowej rzeczywistości. Kandydatów do pracy nie mogliśmy zaprosić do siebie osobiście, co nie znaczy, że temat odłożyliśmy na później. Budowanie relacji ruszyło z przytupem w wirtualnym świecie. Rozmowy rekrutacyjne praktycznie od razu rozpoczęliśmy w całości zdalnie z wykorzystaniem narzędzi do wideorozmowy bądź telefonicznie. Przebieg procesu rekrutacji i sposób aplikowania się nie zmienił.

---

## Z MYŚLĄ O WSZYSTKICH

Nowa rzeczywistość to także nowe wyzwania – zarówno dla nas, jak i dla kandydatów. Swoją komunikację dopasowaliśmy do kandydatów w różnym wieku, stworzyliśmy zestaw wskazówek wysyłanych przed spotkaniem, tak by czuli się swobodnie podczas rozmowy z nami.

---

## NOWY PROFIL - ZMIENIAMY SIĘ DLA CIEBIE

Stworzyliśmy nowy profil na pracuj.pl i na naszej stronie internetowej tak aby nasi Kandydaci zanim przystąpią do procesu rekrutacji znaleźli wszelkie informacje o Nas.



# LICZY SIĘ KAŻDA POMOC

W dobie koronawirusa ważni byli dla Nas nie tylko nasi Pracownicy, ale czynnie wspieraliśmy także najbardziej potrzebujących: medyków, ludzi chorych i starsze osoby.

## Przyłbice dla szpitali

Na ręce Dyrektora Uniwersyteckiego Centrum Klinicznego Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego – Roberta Krawczyka jako ProService Finteco przekazaliśmy 2050 przyłbic.

### Przyłbice trafiły do:

- **Centralnego Szpitala Klinicznego** przy ul. Banacha 1a – 800 szt.
- **Dziecięcego Szpitala Klinicznego im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego** przy ul. Żwirki i Wigury 63 A – 650 szt.
- **Szpitala Klinicznego Dzieciątka Jezus** przy ul. Lindleya 4 i Szpitala Klinicznego im. ks. Anny Mazowieckiej przy ul. Karowej 2 – 600 szt.

**Przekazaliśmy 120 kg owoców dla Mokotowskiego Hospicjum Świętego Krzyża.**

**Braliśmy udział w akcjach oddawania krwi oraz akcji - #MaskaDlaMedyka.**

## Pomoc dla Lenki

Zorganizowaliśmy pomoc dla Lenki Kalinowskiej na leczenie w Bangkoku. W wyniku zorganizowanej zbiórki **udało się zbierać ponad 100% funduszy potrzebnych na leczenie.**

