

HANDBOOK DLA NOWEGO PRACOWNIKA

PAYBACK



Spis treści:

WITAJ W PAYBACKOWYM ZESPOLE!	2
NA POCZĄTEK COŚ O PAYBACK POLSKA	3
PO CO PAYBACK ISTNIEJE – CZYLI NASZE WHY!	3
JAKIE MAMY DZIAŁY?	4
CZAS NA NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA....	6
1. CO TO TOOLBOX?	6
2. JAK PRACUJEMY?	6
3. JAK UZYSKAM DOSTĘP DO BIURA?	7
4. CZY JEST PARKING DLA PRACOWNIKÓW?	7
5. JAK ROZLICZYĆ WYDATKI SŁUŻBOWE?	7
6. CZY MOGĘ ZAMAWIAĆ PACZKĘ/ KURIERA DO PRACY?	8
7. GDZIE NA LUNCH I NIE TYLKO?	8
8. CO TO ZA SKRÓT?	8
9. CO TO MICROSOFT TEAMS?	8
10. ENOVA, SELF SERVICE, NEULA... CZYLI NASZE SYSTEMY – O CO CHODZI I GDZIE ICH SZUKAĆ?	8
11. CO TO PZE?	9
12. AWARIA, KRADZIEŻ LUB UTRATA SPRZĘTU?	9
13. POMOCY! CZYLI Z CZYM DO KOGO?	9



WITAJ W PAYBACKOWYM ZESPOLE! 😊

Miło nam powitać Cię w naszym zespole. Wspaniale, że do nas dołączasz!

Liczymy na wspólną pracę, w dobrej atmosferze, gdzie będziesz mieć okazję realizować ciekawe projekty, nauczyć się nowych rzeczy oraz mieć czas na integrację i zabawę. 😊

Handbook został stworzony, aby ułatwić nowym osobom sprawne i szybkie wejście w praktyczne kwestie. Znajdziesz tutaj odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania w ciągu pierwszych dni pracy.

Zatem zaczynamy!

NA POCZĄTEK COŚ O PAYBACK POLSKA

Jesteśmy największym multipartnerskim Programem Bonusowym w Polsce, działamy od 2009 roku i co równie ważne, jesteśmy częścią międzynarodowej grupy American Express. Punkty PAYBACK aktywnie zbiera już **8 miliona** POLAKÓW. Umożliwiamy im to za pomocą plastikowych kart i nowoczesnej aplikacji. Nagradzamy konsumentów, aby czerpali dodatkową radość z zakupów i doświadczeń z różnymi markami. Wspieramy naszych partnerów w realizacji celów sprzedażowych, budując trwałe relacje z ich klientami.

Wśród naszych partnerów są duże sieci handlowe, firmy usługowe oraz największe platformy e-commerce. Uczestnicy naszego Programu mają do dyspozycji **ponad 3 tysiące miejsc sprzedaży tradycyjnej** oraz **około 300 sklepów online**, w których mogą zbierać punkty i wykorzystywać je na różne sposoby:

- wymieniając na zakupy
- wymieniając na nagrody (w tym vouchery)
- wymieniając na mile Miles & More
- przekazując na program dożywiania dzieci Pajacyk



Towarzyszymy konsumentom na całym świecie m.in.: Niemcy, Włochy, Austria, Polska. W 11 krajach zaufało nam już **83 mln aktywnych użytkowników**.

Więcej o PAYBACK dowiesz się na szkoleniu POZNAJ PAYBACK, wpisanym w harmonogram Twojego onboarding.

Teraz zachęcamy również do zapoznania się ze [stroną Internetową dla uczestników programu](#).

PO CO PAYBACK ISTNIEJE – CZYLI NASZE WHY!

PAYBACK istnieje, aby wspierać partnerów we wzmacnianiu i pogłębianiu relacji z ich klientami.

Nasze działania opieramy na [trzech wartościach](#):

- **Współpraca** – pracujemy w otwartych cross-funkcjonalnych zespołach
- **Efektywność** – wszyscy tworzymy kulturę PAYBACK i budujemy sukces firmy, dbając przy tym o efektywność naszej pracy.
- **Fokus** – stawiamy Partnerów i konsumentów na pierwszym miejscu

JAKIE MAMY DZIAŁY?

Mamy ich całkiem sporo, oto krótka rozpiska.

PARTNER SUCCESS

Odpowiada za współpracę z partnerami stacjonarnymi (takimi jak BP, Kaufland, PSB Mrówka, dm, Maxi Zoo, CUK Ubezpieczenia, Al.Capone etc) i proponuje działania, które rozwiną ich biznes. W tym dziale nasi specjaliści wykonują zadania obejmujące wiele obszarów: od sprzedaży, negocjacji, aż do planowania i realizacji komunikacji marketingowej.

DIGITAL BUSINESS

To do nich należy wsparcie i współpraca z partnerami online oraz sieciami afiliacyjnymi. Zajmują się również najprzyjemniejszą częścią Programu PAYBACK, czyli nagrodami - odpowiadają za dobór oferty nagrodowej, prezentację nagród na stronie PAYBACK.pl, zagwarantowanie ich dostępności oraz nadzór nad procesami logistycznymi.

MARKETING

Dbają o to, aby marka Programu PAYBACK stała się bliska polskim konsumentom i towarzyszyła im podczas codziennych zakupów. Wspólnie z partnerami, przy współpracy agencji reklamowych, domów mediowych i instytutów badań rynku, tworzy komunikację marketingową zarówno w świecie online, jak i offline.

CONTROLLING

Spinają finansową stronę naszej organizacji. Dostarczają wnikliwe analizy, prognozy i rekomendacje wspierające inicjatywy oraz projekty biznesowe, w ramach odpoczynku od liczb podejmują się pracy koncepcyjnej.

BUSINESS GROWTH

Realizują projekty mające na celu rozwój Programu PAYBACK. Ich cel to maksymalizacja korzyści płynących dla nowych partnerów ze współpracy z Programem PAYBACK. Tworzą dla nich strategie i działania zwiększające skuteczność zarządzania relacjami z ich klientami. Dodatkowo aktywnie poszukują nowych możliwości rozwoju biznesu i samodzielnie inicjują kontakty z przyszłymi partnerami.

OPERATIONS

Sprawują pieczę nad procesami, od których zależne są praktycznie wszystkie działania Programu. Patrzą na PAYBACK z technicznego i logistycznego punktu widzenia. Dbają, żeby wszystko zawsze działało sprawnie. Na dział Operacji składa się kilka obszarów: zarządzanie biurem obsługi klienta, realizacja

kampanii marketingowych, produkcja kart, dbanie o jakość naszej bazy kontaktów (Address Management).

IT & PRODUCT DEVELOPMENT

To technologiczna alfa i omega – współpracują i odpowiadają za integrację technologiczną z czołowymi graczami na rynku. Projektują i tworzą zaawansowane systemy oraz aplikacje, dbają o bezpieczeństwo informacji. Są również wsparciem technicznym dla nas. Krótko mówiąc, sprawiają, że PAYBACK działa sprawnie i nowocześnie.

ANALYTICS

Przetwarzają dane, przygotowują zaawansowane raporty i statystyki pomagające partnerom lepiej poznać swoich klientów i zrozumieć ich zachowania. Łączą wiedzę uzyskaną z danych z doświadczeniem biznesowym partnerów i wspierają przygotowanie akcji promocyjnych oraz spersonalizowanej komunikacji do uczestników Programu.

FINANCE

Czuwają nad rozliczeniami finansowymi oraz kwestiami podatkowymi. To właśnie z tym działem będziesz się kontaktować w kwestii rozliczenia faktur, rozliczenia wydatków służbowych, zakładania EPRów.

LEGAL

Dbają, aby wszystkie procesy biznesowe były zgodne z literą prawa. To tutaj powstają spersonalizowane umowy współpracy z nowymi partnerami. Wspierają naszych partnerów, troszczą się o dane naszych użytkowników oraz zapewniają pomoc prawną dla całej organizacji PAYBACK.

ADMINISTRATION

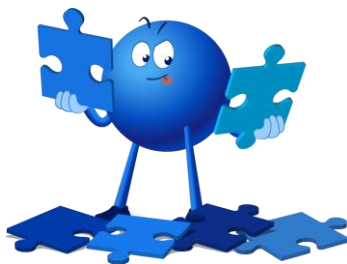
Dbają o komfortowe środowisko pracy całej społeczności PAYBACK. Sprawiają, że zarówno całe biuro, jak i każde pojedyncze biurko jest należycie wyposażone i utrzymane w idealnym stanie. Wspierają każdego pracownika w codziennej pracy – organizują wyjazdy służbowe, koordynują obieg korespondencji, obsługują recepcję i spotkania biznesowe.

HR

Znajdują i zapraszają na pokład wyjątkowych, pełnych pasji ludzi, którzy chcą dołączyć do nas, aby wspólnie rozwijać program PAYBACK. Czuwają nad ich rozwojem i wspierają na każdym etapie zatrudnienia. Zarządzają procesami pracowniczymi, odpowiadają za komunikację wewnętrzną, a także wspierają w budowaniu ścieżek kariery.

Sprawdź naszą strukturę: [Toolbox – struktura firmy](#).

Jeśli chcesz wiedzieć kto za jakiego partnera odpowiada, jakimi zagadnieniami się zajmuje, zerknij również na [Skarbnicę Wiedzy](#)



CZAS NA NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA....

1. CO TO TOOLBOX?

To kompendium wiedzy, które uruchamia się od razu po otwarciu Twojej przeglądarki. Znajdziesz tam między innymi informacje z działu IT, HR, Legal, Administracji czy Finansów.

Ważna jest dla nas przejrzystość oraz szybki dostęp do informacji, dlatego na naszym Toolboxie znajdziesz wszystkie zasady, dokumenty, instrukcje, czyli co - gdzie - jak i kiedy. Opisy oraz informacje pomogą Ci uzyskać odpowiedzi na nurtujące Cię pytania.

Potraktuj Toolbox jako pierwszy punkt kontaktu w poszukiwaniu odpowiedzi na pojawiające się pytania.

Zapraszamy na [Toolboxa](#).

2. JAK PRACUJEMY?

Aktualnie pracujemy w systemie hybrydowym - 2 dni z biura, pozostałe dni home office. Pracę zaczynamy pomiędzy godziną 8 a 10.

Jeśli planujesz pracę z biura, pamiętaj, aby przed przyjściem zarejestrować swoją obecność. Zrobisz to w kalendarzu na [PB IT Services - Log In \(loyaltypartner.com\)](#) (maksymalnie dzień przed planowaną datą przyjścia).

Sprawdź: [Loyalty Partner Toolbox: Materiały na dobry start](#)

3. JAK UZYSKAM DOSTĘP DO BIURA?

Zapewne otrzymałeś/aś już swoją indywidualną kartę dostępu do biura. Pamiętaj, że karta **nie może być przekazywana osobom trzecim**. W przypadku jakichkolwiek problemów z nią, prosimy o kontakt z Ewelina Smolińską z działu Administracji.

Jeśli zdarzy Ci się zgubić kartę do biura (choć mamy nadzieję, że do takiej sytuacji nie dojdzie 😊). Musisz niezwłocznie zgłosić się do Eweliny Smolińskiej z działu Administracji. Zagubienie karty i jej nieodnalezienie wiąże się z wyrobieniem duplikatu. Koszt jego wyrobienia to 50 zł netto.

Jeśli zapomnisz zabrać ze sobą swojej karty dostępu, podejdź do recepcji, która znajduje się na parterze budynku i poproś o otwarcie bramek oraz zamówienie windy na 8 piętro. Następnie drzwi otworzy Ci nasza recepcjonistka (nasza recepcja pracuje od godziny 9:00).

Jeśli chciałbyś/abyś zaprosić gości do naszego biura, wyślij dla niego zaproszenie wraz z QR kodem, który otworzy mu bramki przy windzie oraz wskaże literkę zamówionej windy. Takie zaproszenie wysyłamy przez aplikację [Connected by Skanska](#) (do pobrania ze sklepu Google Store).

Jeśli zapraszasz gości do biura nie zapomnij poinformować o tym Kingę Krajewską, naszą recepcjonistkę. Pamiętaj, że rezerwacja sali konferencyjnej na spotkanie leży w Twoich rękach. Sprawdź: [Toolbox - Kalendarze](#).

4. CZY JEST PARKING DLA PRACOWNIKÓW?

PAYBACK zapewnia miejsca parkingowe jedynie dla osób posiadających samochody służbowe. Sprawdź: [Toolbox – budynek generation Z – parking](#).

W innym wypadku, jeśli przyjeżdżasz samochodem, sam musisz zadbać o miejsce parkingowe. W okolicy znajduje się kilka parkingów np. przy ul Miedzianej czy Warsaw Spire.

Do dyspozycji są też ogólnodostępne miejsca postojowe dla rowerów na terenie zewnętrznym (30 stojaków) oraz w garażu podziemnym, na poziomie -1 i -2 (103 miejsca). Sprawdź: [Toolbox – budynek generation Z – rowery](#).

5. JAK ROZLICZYĆ WYDATKI SŁUŻBOWE?

Wszystkie wydatki służbowe (płatne gotówką, prywatną kartą lub służbową kartą Amex) rozliczane są za pomocą dedykowanego procesu w systemie Neula. Sprawdź: [Loyalty Partner Toolbox: NEULA](#)

Karty Amex otrzymują Dyrektorzy Działów. Pozostali Pracownicy otrzymują w użytkowanie kartę, jeśli wymaga tego specyfika powierzonych zadań, jednak każdorazowo wymaga to decyzji Zarządu.

Pracownik ma obowiązek ([zgodnie z polityką używania kart Amex](#)) samodzielnie spłacić kartę Amex w obowiązującym terminie, następnie przedstawić dokumenty do rozliczenia wydatków używając dedykowanego procesu w systemie Neula.

6. CZY MOGĘ ZAMAWIAĆ PACZKĘ/ KURIERA DO PRACY?

Pewnie. Jeśli jest to paczka wcześniej opłacona nie ma problemu z odebraniem jej przez naszą recepcję. Jeżeli paczka jest wysłana za pobraniem, płatność należy uregulować samemu podczas osobistego odbioru paczki w recepcji lub zostawić pieniądze na recepcji.

Wszystkie przesyłki z recepcji należy odbierać natychmiastowo. Sprawdź: [Toolbox – Recepcja & Co.](#)

7. GDZIE NA LUNCH I NIE TYLKO?

Dostawca z kanapkami, sałatkami i obiadami „Pan Ślimak” pojawia się codziennie w naszym biurze o godzinie 10.

W okolicy znajduje się też wiele restauracji i sklepów m. in.:

- Na parterze naszego budynku jest restauracja Street (w menu mają [ofertę lunchową](#)) oraz Green Caffè Nero
- Wejście do metra: Thai Wok, Makarun, The Salad Story, McDonald, Rossman, Biedronka
- W pobliżu: Żabka

Sprawdź: [Toolbox – budynek generation Z - udogodnienia.](#)

8. CO TO ZA SKRÓT?

CCC? CNL? EPR? Często spotykasz te lub inne, ale nie wiesz co oznaczają? Mamy na to rozwiązanie: listę najczęściej używanych skrótowców PAYBACK. Sprawdź: [Skróty PAYBACKOWE.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

9. CO TO MICROSOFT TEAMS?

Jest to nasz wewnętrzny komunikator firmy. Dzięki aplikacji możliwe są wideo-rozmowy, wykonywanie połączenia czy czatowanie z innymi pracownikami.

Aplikację można również zainstalować na telefonie służbowym, instrukcję znajdziesz na [helpdesk – iOS](#) albo [helpdesk – Android](#).

Korzystając z Teams otrzymasz zaproszenia do czatów działowych. Szczególnie polecamy grupę „PAYBACK POLSKA” na której są obecni wszyscy pracownicy. Wykorzystujemy ją do szybkiej komunikacji czy zaproszeń na wydarzenia firmowe. Do grup doda Cię Twój przełożony.

10. ENOVA, SELF SERVICE, NEULA... CZYLI NASZE SYSTEMY – O CO CHODZI I GDZIE ICH SZUKAĆ?

W naszej firmie istnieje wiele systemów. Doskonale wiemy, że ciężko je wszystkie zapamiętać, szczególnie na starcie. Dlatego wszystkie zostały spisane do jednego miejsca - zapraszamy do zapoznania się z

tabelką, w której znajdziesz informacje jakie systemy mamy, do czego służą, linki do nich oraz informację jak się zalogować → [Toolbox – systemy](#).

11. CO TO P2E?

P2E to program motywacyjny dla pracowników PAYBACK. Punkty możesz otrzymać za wykonane miesięczne cele czy z okazji różnych okoliczności takich jak urodziny, rocznice pracy etc.

Punkty wpływają na Twoje konto w systemie P2E skąd możesz przelać je na swoją kartę PAYBACK, opłacić nimi kartę multisport lub szkolenia.

Więcej szczegółów znajdziesz na [Loyalty Partner Toolbox: System motywacyjny P2E](#).

12. AWARIA, KRADZIEŻ LUB UTRATA SPRZĘTU?

Nie życzymy nikomu, jednak, jeśli dojdzie do takiej sytuacji:

- W przypadku awarii prosimy o zgłoszenie problemu na portalu [helpdesk](#).
- W przypadku utraty sprzętu niezwłocznie zgłoś incydent do działu IT (Rafał Kubaj, Jacek Dziemian)
- W przypadku kradzieży, tak samo jak w przypadku utraty. Dodatkowo będzie potrzebne udokumentowanie zaistniałej sytuacji, np. kopia protokołu policji w przypadku kradzieży.

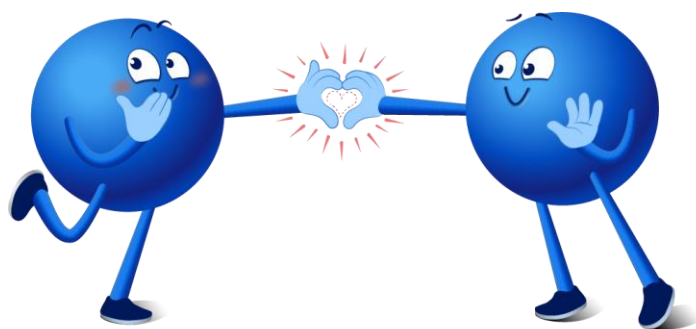
13. POMOCY! CZYLI Z CZYM DO KOGO?

Tu znajdziesz wskazówki do kogo w zespole możesz się zwrócić z typowymi problemami.

Jaki jest problem?	Kto mi pomoże?	
	w pierwszej kolejności	w drugiej kolejności
Nie działają mi dostępy/hasło/aplikacje.	Zgłoszenie na helpdesk	Rafał Kubaj, Jacek Dziemian
Mam uszkodzony lub skradziony laptop.	Rafał Kubaj; Jacek Dziemian	Helpdesk
Nie mam zainstalowanego potrzebnego narzędzia / aplikacji.	Użyj aplikacji Software Center (zainstalowanej na laptopie)	Rafał Kubaj, Jacek Dziemian
Mam nagłą, nieplanowaną nieobecność w pracy.	Manager	Iwona Jeznach
Mam problem z kartą dostępu.	Kinga Krajewska	Ewelina Smolińska

Mam problem z P2E, pakietem medycznym, Neulą lub innym systemem.	Instrukcje wraz z osobą kontaktową znajdziesz tutaj	-
Mam pytanie dotyczące benefitów.	Sprawdź: Loyalty Partner Toolbox: Benefit	hr@payback.net

Pamiętaj również o [Skarbnicy Wiedzy](#), które wskaże Ci, kto zajmuje się konkretnym zagadnieniem/partnerem/procesem.



ŻYCZYMY SAMYCH SUKCESÓW I DOBREJ ZABAWY!!!