

MATERIAŁ PARTNERA

Partner nie tylko na trudne czasy

Sprostaliśmy zwiększonemu zapotrzebowaniu ze strony niektórych branż. Zmiana modelu obsługi klienta spowodowała wzrost zamówień na terminale przenośne – mówi **Krzysztof Polończyk**, prezes First Data Polska należącej do grupy Fiserv.

ARTYKUŁ PRZYGOTOWANY PRZEZ FIRMĘ **FIRST DATA POLSKA**

Walka z koronawirusem z dnia na dzień zamroziła gospodarkę. Jaka była pana pierwsza myśl, kiedy lockdown stał się faktem?

Pierwsza myśl: damy radę! Od kiedy zaczęło być głośno o wirusie, kierowały nami trzy priorytety: pracownicy, klienci i stabilność. Jako dostawca technologii dla usług płatniczych i finansowych jesteśmy kluczowym partnerem biznesowym dla naszych klientów i konsumentów. Niezależnie od sytuacji mogą oni na nas polegać w zakresie dokonywania zakupów oraz zarządzania płatnościami. Jest to rola, którą traktujemy bardzo poważnie. Dlatego byłem przekonany, że sprostamy temu wyzwaniu jako zespół i organizacja.

Skąd pewność, że dacie radę?

Moje przekonanie, że sprostamy wyzwaniu, ma mocne podstawy. Po pierwsze, to pracownicy First Data Polska i Fiserv, którym w pełni ufam. Po drugie – technologia. Nasze systemy muszą zachować ciągłość działania. Po trzecie, to niemal 30-letnie doświadczenie First Data Polska w realizowaniu wymagających projektów, których w trakcie lockdownu nie zabrakło.

Jednak w czasie pandemii zdecydował się pan kierować firmą z biura.

Oprócz mnie pracuje tutaj kilka osób, które z różnych powodów są na miejscu. Cieszę się, że codziennie mogę podziękować im za ich pracę. Uznałem, że w ten sposób najlepiej będę wspierał firmę w warunkach, które do tej pory ćwiczyliśmy

każdy przepracowany dzień. Niezwłocznie przekazuję dobre wiadomości: podpisujemy nowe umowy, pozyskujemy klientów, wdrażamy produkty, uruchamiamy usługi. Część tych działań to finalizacja projektów rozpoczętych wcześniej, a część to nowe inicjatywy.

Nie działaliśmy w trybie przeczekań. Jestem przekonany, że z całego doświadczenia wyjdziemy wzmocnieni. Ten trudny czas zintegrował pracowników. Pokazał, że jesteśmy w stanie w niestandardowych okolicznościach wdrożyć wiele projektów w krótkim czasie.

Ale pojawiły się projekty, które „wymusiła”?

Oczywiście lub przyspieszyła te, które były zaplanowane nieco później. Już na samym początku pandemii podnieśliśmy limit transakcji zbliżeniowych do 100 zł. Projekt urósł do rangi strategicznego z punktu widzenia całego rynku płatniczego. Dlatego nadaliliśmy mu najwyższy priorytet i nie jest tajemnicą, że byliśmy jedną z pierwszych firm, które dokonały wdrożenia.

Z realizacją w warunkach home office...

Wykonaliśmy to zadanie w ciągu zaledwie kilku dni! To był fantastyczny sprint, jeśli weźmiemy pod uwagę skalę podjętych działań. Pracowaliśmy pełną parą i nie tylko zaktualizowaliśmy ponad 170 tys. terminali płatniczych Polcard, ale i kilka milionów kart płatniczych Visa i Mastercard wydanych przez banki będące klientami First Data Polska i Fiserv.



”

Z punktu widzenia branży płatniczej podczas pandemii jeszcze silniej uwidoczniła się potrzeba propozycji omnichannel

mają szansę utrwalić się w państwa biurze?

Cały świat przekonał się, że możliwe jest zarządzanie firmą z domu i nie ma to większego wpływu na efektywność. Planujemy powrót do biura w terminie i na zasadach zapewniających bezpieczeństwo pracownikom, oczywiście z uwzględnieniem obowiązujących wytycznych. Już dziś mogę powiedzieć, że nie wrócimy do biura w pełnym składzie. Przed nami duże, aczkolwiek przyjemne, wyzwanie z punktu widzenia pracodawcy, planujemy bowiem przearanżować nasze biura tak, aby pracownicy chcieli do nich wrócić.

Nawiązując do pierwszego pytania – o czym w pierwszej kolejności myśli pan teraz, kiedy lockdown się kończy?

Chociaż ten rok jest naznaczony obecnością wirusa, nie chciałbym sprowadzać pierwszego półrocza wyłącznie do wywołanych pandemią ograniczeń.

Myślę, że wspólnym wysiłkiem pokazaliśmy, że First Data Polska należąca do grupy Fiserv jest sprawdzonym partnerem niezależnie od rynkowych warunków. Był to absolutnie najtrudniejszy, bo rzeczywisty test dla organizacji, z którym przyszło nam się mierzyć.

Jestem dumny z całego zespołu i dziękuję każdemu z osobna za wypełnianie swoich obowiązków ze skupieniem i ogromnym zaangażowaniem. Nawet wtedy, kiedy większość ma obok dzieci lub bliskich pod opieką. Przeszliśmy przez to razem, zdobywając cenne doświadczenie w tak nietypowych warunkach. /©©

CV

Krzysztof Polończyk jest prezesem zarządu w First Data Polska, należącej do Fiserv. Absolwent Akademii Ekonomicznej w Katowicach, od blisko pięciu lat w spółce. Na stanowisku prezesa od dwóch lat. ■

zapropowaliśmy zmniejszenie lub nienaliczanie opłat za terminal, aktywowaliśmy usługi, które umożliwią sprzedaż zdalną na terminalu przez telefon lub przez naszą platformę płatności online. Innych wsparliśmy w ramach inicjatyw zrealizowanych we współpracy z Fundacją Polska Bezgotówkowa.

A czy obecna sytuacja wpłynęła na państwa współpracę z bankami?

Sektor bankowy również mierzy się presją kosztową wynikającą z obecnych zawirowań. Nasza propozycja pozostaje tu niezmienna – współpraca z nami jako dostawcą usług bankowych w zakresie wydawnictwa i zarządzania kartami to decyzja, która przynosi wymierne korzyści finansowe bez wpływu na jakość i skalę oferowanych usług. Z naszymi bankowymi klientami pracujemy bez zakłóceń, wdrażając najnowsze rozwiązania płatnicze, m.in. online card issuing.

Które zmiany wprowadzone w trakcie pandemii utrzymają się na rynku dłużej?

Zniesienie lockdownu nie oznacza powrotu biznesu do

znanej nam rzeczywistości. Warto spojrzeć na to zagadnienie od strony klientów i biznesu. Inaczej do rzeczywistości biznesowej wracają hotele, skupiając się na klientach krajowych, inaczej – duże sieci handlowe, z których część decyduje się zamknąć lokalizacje i skoncentrować się na sprzedaży online. Jeszcze inaczej sytuacja wygląda w przypadku mniejszych sklepów, które w mniejszym stopniu redefiniują model działania. Z punktu widzenia branży płatniczej jeszcze silniej uwidoczniła się potrzeba propozycji omnichannel, czyli możliwość zaoferowania wielokanałowych rozwiązań płatniczych.

Jesteście państwo gotowi na obsługę zwiększonej sprzedaży w internecie i mobile?

Jeśli chodzi o tradycyjne terminale, to coraz więcej przedsiębiorców, którzy dotychczas z terminali nie korzystali, zaczyna otwierać się na to rozwiązanie. Wirus w znacznej mierze przyczynił się do zwiększenia zapotrzebowania na rozwiązania typu SoftPOS – bezpieczne, niskokosztowe, wygodne i łatwe w użyciu

narzędzie do przyjmowania płatności bezgotówkowych. Nasza obecność w e-commerce również jest widoczna, oferujemy rozwiązania płatności kartami w internecie i mobile dla integratorów płatności, czyli naszych partnerów.

A co z rozwojem takich innowacji, jak: biometria w terminalach, internet rzeczy, dostarczanie towarów dronami? Czy pandemia je wygasi?

W przypadku internetu rzeczy oraz innych autonomicznych rozwiązań koronawirus niewiele zmienia. Możliwość ich masowego wdrożenia i popularyzacji sieci 5G. Coraz więcej interakcji pomiędzy rzeczą a człowiekiem wymusza coraz szybszy transfer danych. Jeśli więc mówimy np. o wykorzystywaniu dronów jako kanału logistyki, czy pojazdach autonomicznych to kluczową jest niezawodność odpowiedniego i niezakłóconego dostępu do sieci.

A jakie zmiany wprowadzone w trakcie trwania pandemii

” Od kiedy zaczęło być głośno o wirusie, kierowały nami trzy priorytety: pracownicy, klienci i stabilność

jedynie w scenariuszach awaryjnych, a teraz stały się rzeczywistością.

Czy pracując zdalnie, można podtrzymać taką dynamikę?

Zdecydowanie tak. Wzrost wydajności stanowi przede wszystkim efekt działania całego zespołu, któremu należą się podziękowania za świetnie wykonaną pracę. Jeśli chodzi o efektywność naszej organizacji, to nie tylko ona nie zmalała, ale wręcz staje się coraz większa – być może dlatego, że każdy chce dowieść swojej wartości w tych wymagających warunkach. Staram się motywować zespół i doceniać

Sprostaliśmy także zwiększonemu zapotrzebowaniu ze strony niektórych branż. Zmiana modelu obsługi klienta spowodowała wzrost zamówień na terminale przenośne do aptek, restauracji, firm dostawczych. Przed wysyłką wszystkie urządzenia należało oczywiście odpowiednio skonfigurować, wysłać i przygotować do aktywacji.

Są jednak branże, które zawiesiły działalność.

Wspieramy tych klientów w każdy możliwy sposób. Wielu firmom