

Culture - book

Wersja 1.2 z dnia 10.08.2017

Ze względu na czytelność tekstu zdecydowaliśmy się wykorzystywać formę męską wszędzie tam, gdzie należałoby pisać na przykład „on” lub „ona”. Culture book, bez zaznaczania tego za każdym razem, kierowany jest zarówno do koleżanek jak i kolegów pracujących w naszym zespole.

Spis treści

Relacje wewnątrz firmy	3
Kultura i wartości na co dzień	3
Cenione zachowania i umiejętności	3
Pracujemy zespołowo.....	5
Wolność i odpowiedzialność	6
Okno i lustro	6
Udzielamy informacji zwrotnej	7
Dążymy do doskonałości	8
Relacje na zewnątrz firmy	9
Szanujemy naszych klientów	9
Uczciwość – zawsze win-win	9
Szczera komunikacja.....	9
Zadziwiamy naszych klientów	10
Dostawcy = partnerzy.....	10
Akceptacja i zobowiązanie do przestrzegania kultury organizacyjnej	12

Relacje wewnątrz firmy

Kultura i wartości na co dzień

Wiele firm ma wypisane piękne wartości na swojej stronie Internetowej, w materiałach reklamowych, na ścianach w biurze. Mówią o nich na konferencjach i spotkaniach. W Centurii wartości i kultura widoczne są w codziennej pracy, w decyzjach podejmowanych przez menadżerów i pracowników. Można je dostrzec analizując nasz stosunek do klientów czy codzienne decyzje – dbamy o to, żeby w Centurii pracowały osoby które w pełni identyfikują się z naszą kulturą i czują się w niej dobrze. Wartości którymi kierujemy się w Centurii to zachowania i umiejętności, które cenimy u swoich koleżanek i kolegów z pracy. Wszyscy jesteśmy odpowiedzialni za to, żeby nie były to slogany wiszące na ścianie, ale prawdziwy opis naszego miejsca pracy. Nie ma w codziennej pracy decyzji neutralnych – każda, najmniejsza decyzja czy zachowanie jest albo zgodne z naszą kulturą i wartościami, albo nie. Wartości i kultura w Centurii widoczne są w działaniach każdego z nas.

Cenione zachowania i umiejętności

KOMUNIKACJA

Uważnie i do końca słuchasz innych, zamiast pochopnie reagować na to, co słyszysz

Traktujesz innych z szacunkiem niezależnie od ich pozycji w firmie oraz tego na ile zgadzają się z Twoim zdaniem

Szanujesz czas innych – na spotkaniach wypowiadasz się zwięźle i konkretnie, przychodzisz przygotowany i na czas

Starasz się wypowiadać w taki sposób aby inni rozumieli to, co chcesz im przekazać

PASJA

Dążysz do doskonałości – chcesz być najlepszy w tym co robisz
Uczysz się szybko i chętnie, wciąż poszukujesz możliwości zdobycia
nowej wiedzy i umiejętności
Dzielisz się z innymi energią, którą czerpiesz ze swojej pasji
Wytrwale dążysz do zamierzonego celu i zachowujesz pozytywną
postawę nawet w obliczu trudności

ODWAGA

Mówisz to do czego jesteś przekonany nawet jeżeli idziesz „pod
prąd”
Nie boisz się zmian – wykorzystujesz je do rozwijania siebie i
zespołu
Nie unikasz odpowiedzialności, podejmujesz trudne decyzje
Kwestionujesz działania niezgodne z naszymi wartościami
Nie boisz się eksperymentować i szukać nowych dróg

SZCZEROŚĆ

Unikasz poprawności politycznej

Mówisz o innych pod ich nieobecność tylko to, co powiedziałbyś
im bezpośrednio

Rozmawiasz szczerze i otwarcie – także o kwestiach trudnych

Mówisz otwarcie o problemach – to pozwala innym uczyć się na
wspólnych błędach

ZESPÓŁ PONAD JEDNOSTKĄ

Jesteś przekonany, że działając na korzyść innych Ty także
długofalowo zyskujesz

Szukając najlepszych rozwiązań, nie kierujesz się prywatnym
interese, ale dobrem zespołu i firmy

Pomagasz innym

Otwarcie i chętnie dzielisz się wiedzą

Pracujemy zespołowo

Wyjątkowe miejsce pracy to nie ładne biuro, obiady, benefity. To wspaniali koledzy i koleżanki na co dzień, dlatego tak ważne jest, aby każdego dnia tworzyć wokół siebie otwartą i zdrową atmosferę współpracy

Jesteśmy zespołem, nie rodziną. Celem nadrzędnym rodziny jest pielęgnowanie relacji, a dopiero w dalszej kolejności osiągnięcie określonych rezultatów. W zespole jest na odwrót. Relacje są ważne, ale powodem istnienia zespołu jest dążenie do realizacji założonych celów. Pracujemy jak profesjonaliści. Nie boimy się szczerych i trudnych rozmów, bo są one niezbędne do utrzymania zdrowych relacji.

Wiemy, że dobry zespół osiągnie zawsze więcej niż indywidualnie działający arcymistrzowie. Rozumiemy, że różnice poglądów i pewien poziom konfliktów to zjawiska pożądane. Kwestionowanie status-quo i wyrażanie różnych opinii prowadzi do szerszego spojrzenia i finalnie lepszych rezultatów.

Do zespołu można dołączyć lub z niego odejść. Rodzina ma charakter bardziej stały. Rozumiemy, że od czasu do czasu ktoś nasz zespół opuści lub dołączy ktoś nowy. Gdy ktoś opuszcza zespół staramy się zawsze pomóc w płynnym przejściu zadań. Gdy dołącza ktoś nowy, wspieramy go wiedzą i doświadczeniem tak, aby możliwie najszybciej się wdrożył.

Wolność i odpowiedzialność

Nie boimy się brać odpowiedzialności. Nie zrzucamy winy na innych. Zawsze najpierw zadajemy sobie pytanie „co ja mogłem zrobić inaczej”. Chcemy działać na dużą skalę, a to wymaga delegowania. Delegowanie z kolei wymaga odpowiedzialności, która wymusza swobodę decyzyjną. Lepiej jest podjąć złą decyzję niż nie podjąć żadnej. Każda zła decyzja musi być jednak lekcją dla Ciebie i innych. Jeżeli podjąłeś złą decyzję, ale działałeś w najlepszym interesie firmy, nie zrzucasz winy na innych, rozumiesz co oraz dlaczego się stało i wdrożyłeś plan naprawczy, nigdy nie musisz obawiać się konsekwencji. Sukces osiągają nie ci, którzy się nie mylą, tylko ci, którzy potrafią uczyć się na błędach.

Wolność nie jest jednak bezgraniczna. Jej granice wytyczają nasze wartości i normy moralne. Nie tolerujemy działania niezgodnego z prawem i naszymi wartościami. Każdy kto jest świadkiem tego typu sytuacji ma obowiązek ją zgłosić.

Nie dopuszczamy do rozmycia odpowiedzialności. Jeżeli decyzja dotyczy całego zespołu lub kilku zespołów, nadal decyzję podejmuje jedna, wyznaczona osoba, która na podstawie swojej najlepszej wiedzy i wążąc argumenty różnych stron, podejmuje ostateczną decyzję. Wszyscy odpowiedzialni są za to, aby osoba podejmująca decyzję w danej sprawie miała prawdziwe i rzetelne informacje. Podejmujący decyzję odpowiada z kolei za to, żeby wszyscy rozumieli powody, dla których dana decyzja zapadła.

Okno i lustro

Osoby odnoszące największe sukcesy w Centurii wiedzą, że muszą mieć lustro i okno.

Okno – jest symbolem patrzenia poza siebie – to umiejętność dostrzegania wysiłku innych, doceniania zaangażowania i pracy zespołowej, powstrzymywania własnego ego i zauważania dużych celów. To

także zdolność przewidywania i planowania. Okno to filozofia myślenia, która pozwala odłożyć na bok nieistotne spory o małości, skupić energię swoją i koleżanek oraz kolegów na największych, długofalowych osiągnięciach, a także doceniać to, co inni wnoszą do wspólnego sukcesu.

Lustro – to symbol rozumienia siebie, swoich zachowań, świadomość własnych ograniczeń, przyzwyczajęń, nawyków. Umiejętność dostrzegania siebie pozwala zrozumieć jak nasze zachowania i reakcje wpływają na innych – na kolegów i koleżanki z pracy, na rodzinę, znajomych, klientów, osoby trzecie. Przed wymaganiem od innych, wymagamy przede wszystkim od siebie. Stawiamy sobie wysokie standardy i dążymy do ich realizacji. Nie wykorzystujemy słabości innych jako pretekstu do obniżania jakości własnej pracy. Zanim zwrócimy komuś uwagę zawsze najpierw pytamy siebie:

1. Czy ja postępuję inaczej?
2. Jak wyglądałaby firma, gdyby wszyscy w niej pracowali tak jak ja?
3. Jak mogę pomóc innym się rozwijać i co zrobiłem, żeby druga osoba nie popełniła błędu?

Lustro to także informacja zwrotna otrzymywana od innych. Dzięki niej możemy poszerzać spojrzenie na samych siebie i dostrzegać to, co z naszego punktu widzenia jest dla nas niedostrzegalne.

Udzielamy informacji zwrotnej

Wykorzystujemy własne błędy i informację zwrotną do poprawiania naszej pracy. Jeśli widzimy błędy, nie maskujemy ich i nie „zamiatamy pod dywan” – wiemy, że byłoby to odbieranie innym możliwości nauki i wyciągania wniosków.

Udzielamy sobie nawzajem cyklicznie informacji zwrotnej – w szczególności w zakresie obszarów wymagających poprawy, ale nie zapominamy też docenić tego co dobre. Każdego dnia ktoś z zespołu robi coś co zasługuje na pochwałę, jeśli to zauważysz - powiedz o tym.

Z drugiej strony nie boimy się otwarcie rozmawiać z drugą osobą na temat tego co jest do poprawy, niezależnie od zajmowanej przez nią pozycji w firmie. Pamiętaj aby nie przyjmować postawy obronnej, kiedy dostaniesz negatywny feedback. To informacja, która podpowiada Ci co należy poprawić i co możesz robić lepiej, a nie krytykowanie Ciebie. Jeśli ktoś daje Ci negatywny feedback robi to w dobrej wierze i z korzyścią dla Ciebie i całego zespołu. Informacja zwrotna pozostawia też zawsze miejsce na dyskusję i wyrażenie swojego zdania, nie bój się z tego korzystać

Dążymy do doskonałości

Dbamy o efektywne wykorzystanie naszego czasu i zasobów firmy. Wyznajemy filozofię LEAN i KAIZEN – usprawniamy własną pracę, szukamy obszarów nieefektywności. Działamy zawsze w najlepszym interesie firmy i klientów. Minimalizujemy liczbę działań, które nie wnoszą klientom wartości. Skupiamy wysiłki na tym, żeby maksymalizować działania przynoszące klientom korzyści.

Dążymy do doskonałości. Chcemy być najlepsi w tym co robimy. Chcemy dawać klientom jakość, jakiej nie jest w stanie dać im nikt inny.

Relacje na zewnątrz firmy

Szanujemy naszych klientów

Każdy klient jest dla nas partnerem, z którym realizujemy jeden wspólny cel biznesowy. Realizując wspólne prace traktujemy klienta oraz jego i naszych podwykonawców jak wspólną drużynę zmierzającą do jak najszybszego i najefektywniejszego zrealizowania zadania.

Zdajemy sobie sprawę z tego, że nasz klient to też zespół osób, który ma cele i marzenia, a realizacja ich w bardzo dużym stopniu zależy od działania usług i procesów IT realizowanych przez nas.

Mamy świadomość, że nawet najmniejsza awaria powodująca przestój usług może wpłynąć poważnie na bezpieczeństwo i stabilność rozwoju naszego partnera, w tym zatrudnionych u niego pracowników.

Traktujemy swoją pracę jako służbę społeczną, bo z efektów naszej pracy korzystają nie tylko nasi klienci, ale miliony ludzi na całym świecie.

Uczciwość – zawsze win-win

Opiekun handlowy klienta bierze na siebie odpowiedzialność za uczciwe i rzetelne przygotowanie wyceny, planu realizacji oraz nadzorowania przebiegu projektu. Praca opiekuna klienta to nie jednorazowe zadanie. Dążymy do długofalowej współpracy z klientem, dlatego zawsze staramy się dotrzeć do realnych potrzeb, zrozumieć procesy biznesowe realizowane przez nasze usługi oraz otwarcie komunikować jak mamy je zrealizować. Dbamy o to by nawet po zmianie pracy opiekun handlowy mógł szczerze spojrzeć klientowi w oczy i pozostać z nim w dobrych relacjach. Wiemy, że długofalowy sukces możliwy jest wyłącznie wtedy, gdy nie szukamy jednostronnych korzyści, a sukces i relację z klientami cenimy bardziej niż jednorazową okazję do zysku.

Szczera komunikacja

Przyznajemy się do swoich słabości i nie obiecujemy klientom rzeczy niemożliwych. Lojalnie ostrzegamy klienta o słabościach czy zagrożeniach w utrzymaniu usług IT. Nie udajemy nieomylnych, niezniszczalnych czy bezbłędnych. Uświadamiamy klientów i rynek, że gwarancja dostępności powinna wynikać z założeń projektowych tworzonej infrastruktury, a nie deklaracjach bez pokrycia bazujących na odszkodowaniach.

Jeśli popełniliśmy błąd, który skutkował niedostępnością usług dla klienta, to otwarcie się do niego przyznajemy, bo wierzymy, że partnerskie i otwarte podejście do komunikacji oraz do realizacji procesów technicznych nasz klient odwzajemni wiarą i zaufaniem, że zawsze dokładamy wszelkich starań do jak najlepszego wywiązania się z powierzonych obowiązków oraz że uczymy się na popełnianych błędach.

Naszym celem jest zapewnienie, by klient oddając utrzymanie swoich usług w nasze ręce, zyskał stabilnego partnera i mógł zapomnieć o problemach z obszaru IT oraz w spokoju zająć się rozwojem swojego biznesu. Dokładamy wszelkich starań by nasze usługi były dla klienta przewidywalne, ale jednocześnie dynamiką dostosowane do jego potrzeb.

Zadziwiamy naszych klientów

Nasz zespół to osoby zaangażowane i zawsze starające się rozwiązać problem, nawet gdy rozwiązanie jest nieoczywiste i wymaga niestandardowego podejścia. Dążymy do doskonałości również w zrozumieniu potrzeb klienta, zdobywaniu wiedzy o nowych rozwiązaniach i dzieleniu się doświadczeniem.

Zadaniem menadżerów jest dbanie o zadowolenie zespołów. Zadaniem zespołów jest dbanie o zadowolenie klientów.

Staramy się pozytywnie zaskakiwać klientów i przekraczać ich oczekiwania. Ciągłe szukamy pomysłów i sposobów jak niewielkim wysiłkiem dać klientowi coś, co dla niego jest dużo warte i pozwoli mu zapamiętać nas jako zespół, który go zaskoczył i oczarował. Dbamy o to, aby pozytywnie zaskoczyć każdego z naszych klientów przynajmniej kilkukrotnie w ciągu roku.

Dostawcy = partnerzy

Nasi dostawcy są dla nas tak samo ważnymi partnerami jak nasi klienci i pracownicy. To przecież m.in. dzięki nim jesteśmy w stanie wywiązywać się ze swoich obowiązków. Naszym celem jest współpraca z wąskim gronem zaangażowanych, zaufanych i rzetelnych dostawców oferując w zamian wywiązywanie się z podjętych zobowiązań, w tym szczególnie z terminowości realizowanych płatności. Zawsze, gdy tylko możliwe staramy się wyznaczać rzetelne terminy realizacji prac.

Od dostawców wymagamy kompetencji uzupełniających nasze ale również uczciwości i rzetelności wycen. Wiemy, że nasi podwykonawcy też mogą popełnić błąd, a umiejętność przyznania się do popełnionych błędów jest dla nas kluczowa, bo pozwala oszczędzać czas i unikać podobnych sytuacji w przyszłości. Nie skreślamy dostawcy gdy popełni błąd, ale wspólnie dążymy do jego jak najszybszego naprawienia, ograniczenia konsekwencji i wyciągnięcia wniosków na przyszłość. Od naszych dostawców oczekujemy ciągłego rozwoju, bo pozwala nam to zawsze konkurencyjnie realizować nasze usługi. Szukamy możliwości podejmowania inicjatyw, które pomagają naszym dostawcom się rozwijać.