

[ TIVIAN ]

# DIGITALISIERTES FEEDBACKMANAGEMENT BEI PAYBACK



## CASE STUDY PAYBACK GROUP

Reformierte Feedbackprozesse bei der PAYBACK Group  
mithilfe von Tivian 270°

# Digitalisiertes Feedbackmanagement bei PAYBACK

Im Rahmen des Digitalisierungsprojektes bei der PAYBACK Group wurden 2021 mit Tivian 270° die schriftlichen Feedbackprozesse des Unternehmens reformiert. Das intuitiv bedienbare Tool, das die Compliance-Anforderungen erfüllt, liefert hilfreiche Daten über die Employee Experience.



## Zielsetzung

- PAYBACK suchte ein neues Feedbackmanagementtool, das Daten digital verwaltet.
- Die Software sollte Datenschutz garantieren und die Auswertung anonymisierter Daten erleichtern.

## Situation

PAYBACK ist Marktführer bei Bonusprogrammen und gleichzeitig ein Tech- und Product Unternehmen, das in den vergangenen Jahren stark gewachsen ist. Die Covid-Krise, hybrides Arbeiten, aber vor allem auch komplexes Recruiting- und Talent-Management von Kolleg:innen machten ein digitales Tool zur Feedback Gewinnung notwendig. In der neuen Arbeitswelt ist die Employee Experience, also die Wahrnehmung des Unternehmens aus Mitarbeiter:innensicht, und das Engagement des Unternehmens, diese positiv zu gestalten bzw. zu verbessern, immer bedeutender. Schließlich sollen Fachkräfte gewonnen und gutes Personal gehalten werden. Durch Feedback können Unternehmen Daten gewinnen, die effizienteres Management und bessere Führung ermöglichen und dabei helfen, Mitarbeiter:innen noch zufriedener und leistungsfähiger zu machen.

Über verschiedene Kanäle hat die PAYBACK GROUP seit Jahren Befragungen durchgeführt. Diese waren jedoch nicht zentralisiert und die Auswertung recht aufwändig. Deshalb war eine neue, digitale Feedbackmanagement-Software gewünscht, die Datenschutz garantiert und die Auswertung anonymisierter Daten erleichtert. Im Rahmen eines größeren Digitalisierungsprojektes zur Vereinheitlichung von Prozessen und Tools wurde ab 2020 ein neues Tool gesucht.



## Lösung

- Zentralisiertes Mitarbeiter:innen-Feedbackmanagement mit Tivian 270°.
- Anonyme, mobile, GDPR-Regel-konforme Befragungen.

## Lösung

Die PAYBACK GROUP entschied sich für Tivian. Tivian bietet eine Feedback-Management-Plattform für Mitarbeiter:innenbefragungen, die die Anforderungen der PAYBACK GROUP erfüllt. Das Unternehmen Tivian ist Marktführer für Intelligent Experience Management für Unternehmen. Mithilfe innovativer Analyse-Tools und modernster KI-Technologie unterstützt Tivian Unternehmen dabei, Experience-Daten zu erfassen und zu verarbeiten - für effizientere Geschäftsentscheidungen und zur Identifikation entscheidender ökonomischer Erkenntnisse, ausgerichtet auf den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Tivian ermöglicht Analysen der Mitarbeiter:innenzufriedenheit durch Befragung und bietet Lösungsmöglichkeiten für den Prozess der Leadership- und Unternehmenskulturoptimierung. Es werden nicht nur Daten ausgewertet und ökonomische Erkenntnisse identifiziert, sondern auch digitaler Content für notwendige Konsequenzen angeboten.

Die PAYBACK GROUP implementierte das 270° Tool von Tivian für Führungskräfte, die Feedback zu ihren Mitarbeiter:innen einholen. Im Rahmen der Implementierung des neuen Tools gab es eine Frage & Antwort-Session sowie eine Schulung der Key User:innen, damit die weiteren Personen inhouse geschult werden konnten.

Der Dienst läuft über mindestens ISO 27001 zertifizierte (EU-)Rechenzentren und eine DSGVO-konforme Datenverarbeitung. Die Daten können zentral strukturiert gespeichert und ausgewertet werden. Mit der Software können die Anwender Verbesserungspotenziale identifizieren, mit dem Feedback werden Fortschritte sichtbarer und die Wirksamkeit von Trainings und Weiterbildungen kann überprüft werden. Die Wahl fiel auch auf Tivian, weil die Software für PAYBACK bessere Auswertungen, die anonymisierte Befragung und die zentrale Verwaltung von Daten ermöglicht.



### Ergebnis

- Tivian 270° fördert gezielt erfolgsrelevantes Arbeiten.
- Payback schätzt das sehr gute, intuitive Handling ohne große Einarbeitung und die schlanke Software.

## Ergebnis

Feedback-Prozesse sind bei PAYBACK nun leicht managebar - sogar mobil steuerbar - zentriert und flexibler, da keine E-Mail-Anfragen mehr nötig sind. Ein „How to“ zeigt auf einen Blick, wie das Tool zu bedienen ist. Eventuell auftretende Probleme können über ein Tickettool gemeldet werden. PAYBACK schätzt vor allem das sehr gute, intuitive Handling ohne große Einarbeitung und die schlanke Software. Bedeutsam war für PAYBACK die Compliance und dass alle DSGVO-Vorschriften eingehalten werden. „Tivian hat sich sehr viel Zeit genommen, unsere Compliance Anforderungen umzusetzen bzw. Informationen hierfür bereitzustellen. Unsere Kolleg:innen erhalten damit offenes und direktes Feedback zu erfolgsrelevantem Arbeitsverhalten. Zudem bekommen sie Einblick in ihre Außenwirkung und haben die Möglichkeit, Selbstwahrnehmung mit Fremdwahrnehmung zu vergleichen“, meint Nadine Polte, Head of Talent Development & HR Operations bei der PAYBACK GROUP.

**NADINE POLTE,**  
Head of Talent  
Development & HR Operations,  
PAYBACK GROUP

Sie fügt hinzu:

**„Feedback ist für die Standortbestimmung unserer Kolleg:innen und für den Austausch gegenseitiger Erwartungen sehr wichtig. Nur so kann Entwicklung stattfinden. Wir pflegen eine offene Feedback-Kultur mit direktem Austausch und setzen zusätzlich auf anonymisiertes 270°-Feedback. So bekommen unsere Kolleg:innen nicht nur die Einschätzung der Führungskraft, sondern auch Rückmeldung zu arbeitsrelevantem Verhalten aus verschiedenen Perspektiven und Blickwinkeln. Tivian hilft uns, das Feedback strukturiert zu erheben, zu dokumentieren und abzurufen. Und das nicht nur am Arbeitsplatz, sondern auch mobil. Der Aufwand für die Erstellung einer Befragung ist gering. Die Bedienung ist einfach und intuitiv, so dass sich die Feedbackgeber:innen auf die Qualität des Feedbacks konzentrieren können. Gleichzeitig können wir durch Verwendung von Tivian alle Vorgaben zu Datenschutz und Datensicherheit erfüllen.“**

## PAYBACK GROUP

### Über die PAYBACK GROUP:

Die PAYBACK GROUP bildet das Dach über PAYBACK, Loyalty Partner und Loyalty Partner Solutions. Gemeinsam setzen diese Gesellschaften von Deutschland aus neue Maßstäbe im Loyalty Management und in der Data Economy - und das weltweit. Am bekanntesten ist sicherlich das führende Multipartner-Bonusprogramm PAYBACK, mit dem Kund:innen bereits in elf Ländern weltweit beim Einkaufen Punkte sammeln. Alleine in Deutschland nutzen über 31 Millionen Verbraucher:innen das Programm bei aktuell 680 PAYBACK Partnerunternehmen.

Nach dem einfachen Prinzip „Ein Programm – viele Partner“ gibt es Punkte und Coupons fürs Einkaufen - und dadurch eine erhebliche Ersparnis pro Jahr. Die PAYBACK GROUP gehört seit 2011 zu American Express und ist ein vielfach ausgezeichnete Arbeitgeber, u.a. ist PAYBACK 16facher „Top Employer“.

# ÜBER TIVIAN

## Marktführer für Intelligent Experience Management

Mithilfe fortschrittlichster Analyse-Tools und modernster KI-Technologie unterstützt Tivian Unternehmen dabei, Experience-Daten zu erfassen und zu verarbeiten – für effizientere Geschäftsentscheidungen und zur Identifikation entscheidender ökonomischer Erkenntnisse, ausgerichtet auf den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Tivian ist die Software-Plattform für Intelligent Experience Management und fördert nicht nur die Leistungsfähigkeit von Unternehmen, sondern ermöglicht ein effizienteres Management auf Basis von wichtigen betrieblichen Erkenntnissen. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Enterprise Feedback Management verhilft Tivian mehr als 400 Kunden in 35 Ländern dazu ihre Unternehmensziele zu erreichen.

# 35

Länder

# 20

20 Jahre Erfahrung  
mit einer Plattform

# 6

globale  
Standorte

# 1/3

1/3 der FTSE Unter-  
nehmen arbeiten mit  
uns zusammen

# >2B

mehr als 2 Milliarden  
gesammelte Daten

**DER SPIEGEL**

*Bahlsen*

**LVM**  
VERSICHERUNG



**Lufthansa**



**randstad**

### Berlin

Zieher Business Center  
Kurfürstendamm 30  
10719 Berlin

+49 221 27169 0

### Köln

Gustav-Heinemann-Ufer  
72a, 50968 Köln  
Germany

+49 221 27169 0

### London

2 Minster Court,  
London, EC3R 7BB  
United Kingdom

+44 207 403 3900

### Oslo

Bogstadveien 54  
0366 Oslo  
Norway

+47 21 02 70 70

### New York

295 Madison Avenue  
New York, NY 10017  
United States

+1-800-974-8784