

Telenor Hungary Zrt.

#ITTVAGYUNKEGYMÁSNAK / TELENOR VÁLLALATI GONDOSKODÁS A KARANTÉN IDEJÉN



Effekt 2030 – A közösség befektetések díja 2020. évi pályázatán
a **COVID-19 megoldások a közösségért – Legpéldamutatóbb munkáltató**
kategóriában **I. helyezést** nyert el.

A PROGRAM IDŐTARTAMA: 2020. március - 2020. július

A PROGRAM ELŐZMÉNYEI: A karanténidőszak beköszöntével a Telenor munkavállalói számára a legelemibb szükségletek váltak a legfontosabbá: a biztonság, az egészség (wellbeing) és a kapcsolatok. Ezek a témák nemcsak kollégáikat, de a lakosság egészét is érintették, így a vállalat megalkotta az #ITTVAGYUNKEGYMÁSNAK koncepciót, amit külső-belső vállalásaikba is beépítettek. Kiállításuk a #peoplefirst elve mellett, valamint a munkavállalók jólléte és biztonsága érdekében tett intézkedéseik hitelt adtak ennek a koncepciónak.

A PROGRAM CÉLJA: Alapelvük és vállalásuk, hogy munkavállalóik az elsők. Ennek megfelelően a következő célkitűzéseket határozták meg a COVID időszak kezdetén:

- munkahelyek biztonságának megőrzése, kollégáik jóllétének biztosítása;
- felkészülés az otthoni munkavégzésre;
- vezetők felkészítése a virtuális csapatok motiválására, menedzselésére;
- elégedettség és motiváció fenntartása;
- vállalati értékek elmélyítése, ONE TEAM-ként való együttműködés erősítése;
- párbeszéd folytatása a kollégákkal.

ILLESZKEDÉS A VÁLLALAT MŰKÖDÉSÉHEZ:

A Telenor Hungary Zrt. a #peoplefirst-re építi az employee experience aktivitásait, ez a vállalat üzleti stratégiájának első pillére is. Ez a megközelítés a karanténidőszakban minden eddiginél érzékelhetőbbé vált.

Büszkék arra, hogy a vállalat vezetése teljes mellszélességgel kiállt a #peoplefirst elve mellett a krízis során is, a munkavállalók jólléte és biztonsága érdekében tett intézkedéseik, valamint a lakossági, üzleti ügyfeleik részére nyújtott támogató megoldásaik hitelesen tükrözték vissza mindezt.

Közösségük most is bizonyította, hogy ez nemcsak egy szlogen, hanem valódi elköteleződés az emberközpontú vállalati kultúra mellett. Vállalati értékeik egyike a One Team, ami markánsan megmutatkozott a munkavállalók közti szolidaritásban.

A PROGRAM LEÍRÁSA:

A #peoplefirst jegyében már a kezdetektől fogva elköteleződtek a munkatársak és a munkahelyek védelme mellett. Az agilis fejlesztésre támaszkodva csapatokba szervezték a HR, valamint a kommunikációs csapatokat, hogy hatékonyan támogassák a folyamatos infóáramlást, interakciót a kollégákkal és ügyfelekkel.

Létrehozták az #ITTVAGYUNKEGYMÁSNAK koncepciót, amit külső-belső üzeneteikbe is beépítettek.

Mentálhigiénés segítő hálózatot alakítottak ki coachok, pszichológusok részvételével.

Ételkiszállítást szerveztek a kollégáknak és családjaiknak.

Vezetőiket webinarokon fejlesztették, hogy hatékonyan menedzselhessék a távmunkát és közel 700 kollégát értek el azokon a webkonferenciákon, melyeken a távoli munkavégzés és a lelki egyensúly fenntartásáról volt szó.

Heti elkötelezettség felmérést végeztek, hogy beazonosítsák azokat a területeket, melyekkel foglalkozniuk kell.

KÖZÖSSÉG:

A projekt során több partnerrel működtek együtt:

- a vállalati éttermet működtető céggel ételrendelést szerveztek, hogy az otthon maradt kollégák terheit csökkentsék és megőrizték az éttermi dolgozók állását is, valamint támogatassák az éttermet is a működtetés fenntartásában
- munkatársaik hiteles tájékoztatása érdekében "Az Infektológus válaszol" sorozatot indítottak Dr. Prinz Gyula járványügyi szakértővel
- Al Ghaoui Hesna az online Learning Day-en tartott előadást "Bátran félni" témában
- a heti elkötelezettség felmérést és akciótervezést a LutherONE nevű cseh partnercéggel végezték.

A karantén kihirdetését megelőzően már egy belső operatív törzs iránymutatásainak, javaslatainak megfelelően készültek a különböző forgatókönyvek. A HR-es, kommunikációs, biztonsági és munkavédelmi szakemberekből álló csapat folyamatosan monitorozta a híreket, a környezetet és javaslatokat fogalmazott meg a vezetés számára.

Intranetükön létrehoztak egy COVID aloldalt, #stayhome kampányt indítottak.

Zárt Facebook oldalukon kollégáik aktívan tartották egymásban a lelket, kialakítottak egy portált, ahol egymást segíthették (pl. laptop felajánlása a kolléga gyermekének).

Új kommunikációs munkacsoportok jöttek létre és a belső influencer közösség legaktívabb tagjai (a mobilizerek) is támogatták a kétirányú és gyors információáramlást, így egy hatékony, transzparens és a szervezetre szabott tervezési modell jött létre. Belső influencer közösségük visszajelzéseire folyamatosan építettek, hogy milyen munkavállalói igényekre fókuszáljanak.

Learning Day fejlesztő napokon belső tudásmegosztásokat tartottak egymásnak.

HR igazgató heti szintű online bejelentkezést (People Talkok) tartott.

HATÁS:

A munkavállalói elégedettséget áprilistól kezdődően heti rendszerességű online kérdőív segítségével mérik. Április közepe óta fő indexük átlaga, mely a munkavállalói elégedettségre, boldogságra vonatkozik 87 a 0-100-ig terjedő skálán. Vezetői indexük 93-mas ugyanezen a skálán, ami a vezetőkbe vetett nagyfokú bizalmat és az intézkedéseik pozitív fogadtatását tükrözi. Az általános munkavállalói elkötelezettséget mutató net promoter score indexük pedig az elmúlt 6 év legmagasabbját érte el.

A minden évben megrendezésre kerülő Learning Day-t idén online tartották. A dedikáltan munkamentes napon, ahol a szakmai fejlődés és a tanulás áll a középpontban, 340-en vettek részt és az eseményt kimagasló értékeléssel, visszajelzésekkel díjazták.

A karantén alatt kivételes összefogást és szolidaritást tapasztaltak meg a szervezeten belül. Az agilis munkavégzésnek és a hatékony együttműködésnek köszönhetően az ügyfelek felé történő kiszolgálás zökkenőmentes volt.

A program egyes területein, aktivitásaiban, azok szervezésében és lebonyolításában mintegy 20 fő önkéntes vett részt. Ők a belső influencer közösség legaktívabb tagjai, a mobilizerek, akik különböző projekteken dolgoztak a karanténidőszak alatt is.

JÖVŐ:

Az elkötelezettség, hangulat mérésére bevezetett eszközt havi szinten használják a jövőben is. Az online platformok, applikációk új funkcióit, megoldásait továbbra is alkalmazzák, hogy elősegítsék a home office terjedését olyan területeken is, ahol korábban erre kevésbé volt lehetőség.

Fejlesztési folyamataik átalakítása folyamatban van, újraszervezik és megerősítik a mobilizer közösséget és egy markáns kampány keretében tovább mélyítik új értékeiket.

TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

- <https://www.telenor.hu/sajto/kozlemeny/telenor-szubjektiv-endrei-kiss-judit>
- <https://www.telenor.hu/sajto/kozlemeny/learning-day>
- https://www.telenor.hu/sajto/kozlemeny/ime_a_karantenoktatas_legfobb_tanulsagai

