

# Allianz Hungária Zrt.

## Új munkamodell az Allianznál



Effekt 2030 – A közösségi befektetések díj 2021. évi pályázatán a **Példamutató munkáltató** kategóriában **Közönségdíjat** nyert el.

**A PROGRAM IDŐTARTAMA:** 2020. március – 2021. december 31.

### A PROGRAM ELŐZMÉNYEI:

Az utóbbi évre jelentős hatást gyakorolt a járványhelyzet, mely oly mértékű változásokat hozott a munkavégzés és a szolgáltatásnyújtás terén, ami jelentősen eltér a korábbi működési modelltől. Mind az ügyfelek, mind pedig a munkavállalók igényei megváltoztak, melyekre a vezető cégeknek a lehető leghatékonyabb módon kell reagálniuk, ha versenyképesek akarnak maradni a piacon. A munkavállalói igényekről rendszeres felméréseket végzett és végez a vállalat, a munkavállalók és vezetők bevonásával közösen ötletelnek, hogy további eszközöket keressenek, amelyek támogatják az együttműködést, az agilis működést és a kollégák jóllétét.



**Összességében elmondható, hogy a járványhelyzet erőteljes hatással volt a munkavégzés módjára, illetve a munkavállalók fizikai, érzelmi és mentális állapotára, így ennek hatására az Allianz átalakította a munkavégzési lehetőségeket.**

### A PROGRAM CÉLJA:

**Az új munkamodell célja, hogy az Allianz biztonságos és rugalmas munkavégzési lehetőséget biztosítson, ugyanakkor erősítse a közösséghez való tartozás érzését, támogassa a munkavállalók fizikai, érzelmi és mentális jóllétét.**

## ILLESZKEDÉS A VÁLLALAT MŰKÖDÉSÉHEZ:

Az Allianz Hungária 2020 tavaszán egy hét leforgása alatt lehetővé tette, hogy a dolgozók közel 100%-a otthonról dolgozhasson, így biztosítva védelmüket a járvány idején, támogatva őket, hogy gondoskodhassanak kisgyermekükről, hozzátartozóikról.

## A PROGRAM LEÍRÁSA:

**Az új munkamodell nem csupán a hibrid (azaz részben irodai, részben távoli) munkavégzést jelenti, hanem lefedi a vállalat teljes működését. A program a következő 4 alappilléren nyugszik:**

(1.) Munkavállaló: a cél, hogy rugalmas munkahelyet teremtsenek a munkavállalóknak, amelyet egy hibrid (személyes és távoli) berendezkedéssel valósítanak meg.

(2.) Ügyfél: az új munkamodell előtérbe helyezi a kiemelkedő minőségű ügyfélélményt, ezért a cég célja egy gyorsabb és egyszerűsített szolgáltatás kiépítése.

(3.) Szervezet és kultúra: a cél az érthető, gyors és minél agilisebb szervezet kialakítása, amely lehetővé teszi a gyorsabb döntéshozatalt és a folyamatok végrehajtását.

(4.) Rugalmasság: az új munkamodell elősegíti a rugalmasságot szervezeti szinten is.

A felsorolt alappilléreken kívül a vállalat eszközöket biztosított a távoli munkavégzéshez: pl. laptopot, egyéb munkavégzéshez szükséges gépet, telefont. A hét minden napján 24 órában elérhetővé tették pénzügyi, jogi és pszichológiai tanácsadást. Minden munkavállaló számára elérhetővé tették (1) az egészségbiztosítási csomagot, (2) a bővített szűrővizsgálati csomagokon túl ingyenes ellenanyagszűrő vizsgálatot, (3) a COVID-19 fertőzésen átesett kollégák számára post-COVID vizsgálati csomagot is.



Mindezekon felül rendszeresen szerveztek online közösségépítő workshopokat, különböző eseményeket, előadásokat, beszélgetéseket, csapatépítéseket, amelyek a közösség összetartozását erősítették, valamint amelyek segítettek a lelki, mentális fizikai kihívások leküzdésében. Többek között: krízishelyzetek, stressz és félelem kezelése, egészséges táplálkozás, mozgás, mindfulness, meditáció, élményfestés.

## KÖZÖSSÉG:

**Az új munkamodell kidolgozásánál számos szakértőt bevontak,** többek közt neves és elismert orvosokat, mentorokat, trénereket, tanácsadókat, terapeutákat, illetve pszichológust, életmód terapeutát, coach-ot, mindfulness-szakértőt, gasztronómust, jógaoktatót, valamint jól ismert média személyiséget, paralimpikont, illetve hegymászókat.

**A munkavállalókat belső kommunikációs csatornákon tájékoztatták:** intraneten cikkek, írások formájában; *All employee* webhírekkel; online eseményeken, a HR szakértők által tartott rendszeres interaktív eseményeken, interaktív fórumokon, workshopokon, csapatépítőkön; online kávézással a vezetőkkel.



## HATÁS:

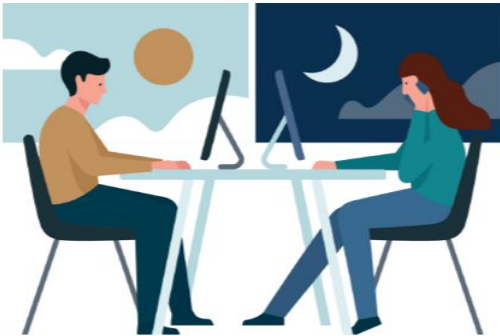
**A cég az éves munkavállalói elkötelezettségi felmérése során kiértékelte a kapott eredményeket.** Ennek során nagyon jó visszajelzéseket és további fejlesztési javaslatokat kaptak. **Ezeket közösen dolgozták fel egy online workshop keretében,** ahol a szükség akciók megfogalmazásában minden munkavállaló részt vehetett. A kollégák nagyra értékelték, hogy az Allianz Hungária számára elsődleges a biztonságuk és az egészségük.

**A visszajelzések, a vezetők és a munkavállalók közötti párbeszéd alapján hatékonyabbá, agilisabbá vált az online együttműködés és munkavégzés az egyes csapatok és a szervezet egységei között is.**

A munkavállalók számára biztosított távmunka, rugalmas munkavégzési lehetőség, digitális megoldások, illetve a munkavállalói jóllétet támogató programok és szolgáltatások tovább erősítették a munkavállalói elkötelezettséget, amely nagyban hozzájárult a sikeres és eredményes üzleti működéshez.

Az Allianz Hungária a járvány idején is megőrizte stabil, piacvezető pozícióját. Ebben az időszakban bevezetett *Voice of the Customer* (az ügyfél hangja) alkalmazáson keresztül számos pozitív és hasznos visszajelzés és értékelés érkezett az ügyfelektől. Az ügyfélművelés további fejlesztésében is jó eredményeket értek el, amelyet az NPS felmérésük is alátámaszt: az ügyfélszolgálat az eddiginél is nagyobb hangsúlyt kapott.

**A HR által végzett felmérés eredményei szerint a munkavállalók 75%-át kevesebb stressz éri a távoli/otthoni munkavégzésnek köszönhetően.**



## JÖVŐ:

**A távlati cél a munkatársak elkötelezettségének további növelése, a munkavállalók megtartása, a tehetségek bevonása, illetve az, hogy az Allianz Hungária rugalmas munkaadóként legyen jelen a munkaerőpiacon és az első számú választás legyen a pályakezdők, szakemberek és tehetségek számára a szektoron belül és azon kívül is.** Az Allianz Hungária további célja, hogy Magyarországon elsőként vezesse be és honosítsa meg a hibrid munkavégzési modellt.

Jelenleg a vezetők felkészítése, szervezeti egységekre szabott tervezés és finomhangolás van folyamatban rendszeres egyeztetések keretében. **Az új munkamodell sikeréhez fontos, hogy a vezetők szert tegyenek a modell hatékony működtetéséhez szükséges készségekre.** Ami még ennél is fontosabb, hogy át kell formálni a munkával kapcsolatos gondolkodásmódot: empátia, kíváncsiság, reziliencia, „MI” szemlélet, rugalmasság. A jövő vezetőjének rendelkeznie kell olyan készségekkel, mint az IT-tudás, a digitális műveltség. Továbbá képesnek kell lennie adatalapú döntéshozatalra, figyelemmel kell kísérnie a piaci trendeket és az ügyféligények változásait. Az emocionális intelligencia és az inkluzív vezetés a vezetői gyakorlatban nagyobb jelentőséget kap a jövőben.



#### TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

- [https://www.allianz.hu/hu\\_HU/lakossagi/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/munkavegzes-a-covid-utan.html](https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/munkavegzes-a-covid-utan.html)
- <https://www.penzcentrum.hu/karrier/20210704/iteletet-mondtak-a-negynapos-munkahetrol-magyarorszagon-is-mukodhet-1115843>