



Формуляр за кандидатстване

Секция 1 – Данни за контакт

Кандидатура за категория: **Най-ангажиран към управлението на хора организационен лидер на годината**

Име и Фамилия	Олга Марсенак
Компания	TELUS International Europe
Позиция	Вицепрезидент Операции за Европа

Секция 2 – Мотивация за участие

Моля, опишете мотивацията си да се включите в конкурса в посочената от вас категория и защо смятате, че заслужавате да спечелите наградата в нея. Максимален обем: 1 страница.

Няма как да бъдеш добър лидер без да познаваш и да общуваш с хората, които са ти гласували доверие да ги водиш в определена посока. Затова отговорността, която имам като Вицепрезидент Операции в TELUS International Europe прави изключително важно активното ми участие в организирани от отдел "Човешки ресурси" дейности. Това е най-сигурният начин да поддържам диалог със служителите на компанията ни и да изграждам взаимно доверие. Най-ценният капитал във всяка една компания са хората, затова моята представа за лидер е, че той трябва да бъде разпознаваем, достъпен за служителите си и ангажиран към предизвикателствата, с които те се сблъскват. Само тогава той може действително да вдъхновява колегите си и да ги мотивира да дават всичко от себе си. Дългогодишният ми опит в управлението на хора ме е научил на нещо много важно - служителите се припознават в своите ръководители и ако ти не даваш добър пример и не си активен участник в организацията, те също няма да бъдат. Затова се старая да участвам във всички вътрешни инициативи, които провеждаме (благотворителни дейности, обучения, презентации, и др.). Вярвам, че само така мога да покажа как нашите ценности и визия се претворяват в реалния живот и как колегите могат да ги възприемат като свои. Нашето разбиране е, че дейностите, които генерално се свързват с ЧР (обгрижване на хората, задължане, мотивиране и др.) са ангажимент на цялата компания.

Средата на доверие и работещата двупосочна комуникация е основното, което ми помага да постигна дългосрочни успешни взаимоотношения с колегите в компанията, която ръководя. Вярвам, че лидерите на всички нива в организацията трябва да са наясно и да осъзнават, че да мотивираш и да създаваш усещане за принадлежност играе ключова роля за постигане на екипните и корпоративни цели.

Изследванията на тенденциите при напускане на работното място през последните години ясно показват, че водещите причини, посочени от служителите, са чувството, че са неоценени, липсата на доверие и липсата на признание за направените постижения. 46% от анкетираниите посочват именно липсата на внимание и признание от страна на преките ръководители за водещ стимул да потърсят кариерно развитие на друго място. Синтезирана по този начин, информацията звучи логична, но често провокира въпроси как може да бъде постигнато на практика. За мен лично, ключът към отговорите се крие в програмите и инициативите, които създаваме и провеждаме в „Човешки ресурси“. Смятам, че личният пример е най-силното средство, с което да увлека останалите и затова, не само подкрепям, но се старая да се включвам лично във всички вътрешни инициативи, които са в следните основни насоки:

- Признание
- Култура на доверие и загриженост
- Удовлетворение от постигнатите цели
- Кариерно развитие

В резултат на тези усилия в рамките на изминалата година над 70% от служителите ни определят TELUS International Europe, като „Feel good company” (компания, в която се чувстват добре). При този резултат не е изненадващо, че участват активно в програмата за препоръчване на служители и 53% от новоназначените служители са доведени от своите приятели да работят и усетят атмосферата при нас. Качеството на работата на удовлетворените служители влияе пряко върху финансовите резултати.

Секция 3 – Описание на кандидатурата

Моля, опишете постиженията, с които кандидатствате в избраната категория. Посочете конкретни факти, конкретни постигнати резултати, областите на личната си удовлетвореност от постигнатото, мненията на ръководители/подчинени/колеги /моля, цитирайте 3 до 5 мнения, като посочите имената на участниците и координатите им за връзка/. Максимален обем: 3 страници.

В TELUS International Europe поддържаме и развиваме управленска култура, в която смятаме, че хората са основният и най-продуктивен ресурс на организацията. Най-важното, което искам те да знаят е, че работата и приносът им се цени високо на всички нива в компанията. За да съм наясно с всичко, което се случва със служителите ни, пряко отговарям за развитието и провеждането на всички инициативи на отдел „Човешки ресурси“. Провеждам ежеседмични срещи не само с мениджъра на отдела, но и с целия екип от специалисти. По време на тези срещи обсъждаме всички възникнали въпроси, проблеми и възможности. Практиката ми във времето е доказала, че двупосочната комуникация е жизнено важна за създаването на одухотворен екип, върху който стъпват основите на ценностната ни система в TELUS.

Вярвам искрено в личната комуникация, тъй като имейлите не винаги успяват да предадат напълно усещането за оценка и подкрепа към служителите. Гордея се, че през годините много от хората, които са започнали работа при нас с идеята за краткосрочност в отношенията ни, избраха да продължат развитието си в компанията и да допринасят постоянно за растежа ѝ. Още от самото създаване на компанията се стараем да бъдем компания, в която “failing is allowed”. Всеки може да допусне грешка и вярвам, че е здравословно човек да се учи от грешките си в подкрепяща среда. Това дава увереност на хората да поемат рискове и отговорност.

Имайки предвид, че част от служителите ни са с нас вече повече от 10 години, започнахме да отбелязваме годишнините от постъпването им в TELUS, като получават подарък и грамота за всяка първа или поредна година, в която са част от екипа ни. Държа да присъствам лично на връчването на подаръците всеки месец, като заедно с колегите от ЧР поднасяме това като изненада към хората. Влагаме усилие да подбираме подаръци, които да са полезни не само за офиса, но и за личния им живот и да допринасят за техните специални моменти. Сред подаръците са пътни чанти, модерни слушалки и суитчъри, както и самолетен билет до една от топ 5-те дестинации в Европа по избор.

Винаги се стремя да благодаря на тези, които поставят летвата най-високо и затова подкрепям още една ЧР практика – Стена на славата. За да споделим с всички останали постиженията на нашите outperformer-и, за да покажем своята признателност и да мотивираме останалите, изработихме специални информационни пана, на които обявяваме със снимки и други комуникационни материали високите постижения в екипа. Всеки месец публикуваме детайлна информация във вътрешната социална мрежа с имената, снимките и кратко описание на всички, които са се изкачили нагоре в кариерното си развитие.

Да изградиш култура на доверие в компания, която има хиляди служители от над 20 различни националности изисква постоянни целенасочени усилия и ангажираност. Моя лична отговорност е да развивам това поведение сред ръководния състав на TELUS International Europe. Разбирането на естеството на работата и предизвикателствата в ежедневието на frontline екипите е от първостепенна важност, тъй като на тях се дължи успеха на компанията. За да покажем на практика, че нас ни е грижа участвам във вътрешната ни програма, която се нарича **TELUS Heroes Day**.

Това е събитие, по време на което аз и други представители на висшия мениджмънт посветихме 2 часа за да наблюдаваме работата на нашите frontline колеги, да слушаме и да се учим от тях. Тази активност дава възможност да покажем, че поставяме служителите на първо място и се грижим за тях, което ни помага да станем световен лидер в иновациите при обслужване на клиенти. При провеждането на инициативата през септември 2015 се включиха 45% от мениджмънта на компанията, които се допитаха и събраха лично мнението и предложенията за подобряване на различни процеси и работната среда от агентите. След приключване на инициативата получихме изключителна висока оценка от страна на служителите и превърнахме проекта в регулярно повтарящ се на всеки няколко месеца.

Целите, които си поставяме с провеждането на **TELUS Heroes Day** са:

- Да изпълняваме поетата отговорност да поставяме служителите на първо място и да идентифицираме възможности за подобрения в работната среда, процесите, баланса работа – личен живот
- Да покажем на всички нива своята загриженост към служителите, като ясно покажем, че висшия мениджмънт се интересува от мнението на колегите и да идентифицираме сфери, които могат да доведат до повишаване на ангажираността в компанията.
- Да разберем по-добре мотивиращите фактори.

Използваме събраната по време на събитието информация за детайлни анализи и въз основа на нея разработваме плановете си за действие за следващата година по отношение на подобрения и нови инициативи, насочени към удовлетвореността на служителите.

Като лидер на компания с толкова амбициозна политика за разрастване на бизнеса за мен е от изключителна важност да създавам и поддържам среда, която фокусира служителите върху нейните приоритети и цели. За да очертая ясно ролята на членовете на екипа и индивидуалния им принос в процеса организирам и ръководя лично регулярни срещи (два пъти в месеца) с всички ръководители на екипи. Така съм уверена, че предоставям навременно и директно цялата важна информация, свързана с компанията, водещи успешни практики, давам възможност на оперативно отговорните хора да споделят с мен своите мнения и предложения, и да поощря пред всички постигнатите успехи. В нашата компания ценим удовлетворението от постигнатите резултати и създадохме традиция да награждаваме официално всяко тримесечие най-ангажираните лидери. Критериите са ясно измерими и са обвързани с KPI's на ниво компания.

Съпричастността към благотворителна кауза обединява и сплотява хората. В нашата компания имаме мисия да допринасяме за обществото и средата, в която работим и живеем. Най-голямата кампания, която провеждаме е в рамките на ежегодната инициатива „ТЕЛЪС Ден на подкрепа“ (TELUS Days of Giving). В рамките на един ден през годината привличаме стотици служители и техните близки, които даряват доброволен труд и ремонтираме и облагородяваме училище за деца с проблеми в зрението. Изключително вълнуващо е да видиш стотици колеги, които се стичат облечени в тениските на компанията, които изпълват двора на училището в осем сутринта в събота, мотивирани да променят животът на децата, които учат там. През 2015г. участваха над 500 души. Всички заедно довършихме ремонтните дейности, които започнахме преди 3 години и подобрихме условията в училището и пансиона към него. Предишните години обновихме легловата база и учебните стаи, а тази се концентрирахме върху основен ремонт на библиотеката, на общите пространства в пансиона и на облагородяването на градината. Изцяло подновихме осветлението и подготвихме за зимата сензорната градина, чрез която децата се запознават със заобикалящия ги свят. Колегите могат да водят и свои близки и приятели, които имат желание да допринесат за каузата и да подобрим средата, в която всички ние живеем.

Колегите имат желание да дават своя принос през цялата година и затова през 2014г. стартирахме инициативата „Разпродажби на вкусоти“ (Bake Sale). Веднъж на два месеца всеки от нас може да донесе домашно приготвени печива, които да бъдат продадени в рамките на деня. Приходите се даряват за определена кауза. Стартирахме ги, защото искахме да помогнем на ръководството на училището да закупи нови матраци за спалните помещения, които реновирахме. Установихме, че успяваме да съберем значителна сума от всяка инициатива. Не само, че подпомогнахме училището да закупи нови матраци, но им помогнахме да подменят остарялите мебели в училището. След деня на подкрепа в Пловдив през май 2015, заедно с ръководството на Луи Брайл, решихме да насочим останалите средства към сбъдването на една мечта на децата от социалния комплекс в Пловдив. Някои от тях са на 18 години и никога не са бяха ходили на море. Благодарение на общи усилия успяхме да сбъднем и тази мечта.

Много се вълнувам от възможностите, които предлагат екип Човешки ресурси, в частта Обучение и развитие на бъдещи лидери в компанията и присъствам на различни инициативи, като специализираните лекции в стил Ted Talks, участвам във видеата за лидерство. С радост мога да отбележа, че над 75% от средния и висш мениджмънт в Операции се състои от хора, които са започнали при нас на стартова позиция Агент и Телеагент. Благодарение на съвместната си работа с колегите от Човешки ресурси и коучинг от своите преки ръководители израстват йерархично и поемат ръководни позиции, като отговарят за екипи с над 100 служители или се развиват професионално в някой от административните ни отдели. 50% от членовете на екип Човешки ресурси са започнали своята кариера в TELUS International Europe на позиции обслужване на клиенти, което ни дава възможност да разбираме на 100% нуждите и посланията, които получаваме от най-важния ресурс на нашата компания – хората.

Вярвам, че екипен дух се изгражда както по време на работа, така и в неформална среда и затова редовно организираме тиймбилдинг събития за различните екипи. По

този начин изграждаме приятелска атмосфера сред членовете на екипа ни, които заедно споделят ежедневните си предизвикателства.