



## Формуляр за кандидатстване

### Секция 1 – Данни за контакт

Компания	TELUS International Europe
Лице за контакт	Веселина Геннадиева
Позиция	Мениджър ЧР Стратегически инициативи

### 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.

Основната мотивация да участваме в тази категория са безспорните подобрения, които успяхме да внесем от комуникационна гледна точка в TELUS International Europe чрез социалната мрежа T.Life. Осъществяването на този проект доведе до по-висока ангажираност на служителите и засилване на диалогичността в организацията ни.

Когато говорим за ангажиране на служители от т.нар. група „Millennials/Generation Y“ е важно да имаме предвид техните по-нестандартни очакванията за работна среда и реализация. Понякога разликата в техните очаквания и в тези на по-възрастните поколения е толкова драматична, че може да доведе до сериозни предизвикателства.

Като компания, в която средната възраст е 25 години в TELUS International Europe сме подготвени за това и разработваме редица варианти, които да ангажират и

удовлетворяват служителите. Това е основната причина за създаването и въвеждането на корпоративната социална платформа T.Life. Тя е съвместен международен проект, който в началото на 2015 г. беше представен и пред аудиторията на компанията в България.

Причините да смятаме, че T.Life е достоен претендент за наградата в тази категория са редицата нужди, на които успяхме да отговорим с тази социална мрежа. Те бяха ясно посочени от служителите в тяхната традиционна годишна обратна връзка и са доста симптоматични за тяхното поколение от възрастовата група между 15 и 25 години:

- **Желание да са информирани** – но не чрез традиционните имейли, които „задължават“ (според възприятията на колегите) получателят да се запознае с информацията, без значение дали го интересува или не, а посредством свободен избор кога и какво да научиш.

- **Настояването да получат нещо в замяна на усилията** – с T.Life получаваш „социални

точки“, които те изкачват по-високо в класацията сред всички служители във фирмата; можеш да участваш в конкурси и да печелиш ако събираш повече „лайкове“; ако имаш определен брой точки можеш да си вземеш почивка и да поиграеш електронни игри и т.н.

- **Културата на споделянето** – всяко постижение на различните екипи се качва на началната страница; преките ръководители имат възможност публично на „стените“ на служителите си да изкажат благодарности и да споделят картички; всяко нововъведение в компанията се обявява първо там, а служителите имат възможност да коментират и задават въпроси.

- **Насърчава откровеността** – предстоящи промени, повишения, разрастване на компанията и допълнителни социални придобивки са теми, които вълнуват нашите служители, затова T.Life е първото място, на което се публикуват. По този начин поощряваме отворения диалог, където всеки има възможност да коментира под дадена публикация и да получи навременен и адекватен отговор.

- **Бързината е приоритет** – служителите от възрастовата категория “millenials” не обичат да чакат и не го правят, затова в T.Life информацията се обновява буквално на всеки час, а служителите мога моментално да се сдобият с необходимите сведения без да чакат отговори на имейл.

Всички тези функции на T.Life ни дават възможност за адекватна, навременна и двупосочна комуникация с колегите, което е от изключително важно значение за голяма и бързоразрастваща се структура, каквато е TELUS International Europe.

### Секция 3 – Описание на кандидатурата

Моля, опишете проекта, с който кандидатствате в избраната категория. Посочете конкретни факти, свързани с него – какво представлява, какви дейности/активности включва, кога е разработен и изпълнен, от кого, кои са участниците в него и т.н.

Моля, опишете конкретните постигнати резултати от проекта; областите на личната си удовлетвореност */на вас и/или екипа, отговорен за разработването и реализацията на проекта/* от постигнатото; мненията на участниците в проекта */моля, цитирайте 3 до 5 мнения, като посочите имената на участниците и координатите им за връзка/*.  
Максимален обем: 3 страници.

T.Life е социална мрежа, която има сходни функции като Facebook, но е пригодена за професионалната среда, в която ще се използва. Мрежата е създадена специално за служителите на TELUS International и представлява едновременно новинарска платформа, форма за обратна връзка и място за забавление. Достъпът до нея е максимално улеснен чрез въвеждане на служебен имейл и парола. Всеки един от служителите ни има възможност да създаде свой персонелен профил в нея, който да управлява и използва самостоятелно.

Основната цел на T.Life е да информира служителите за всички инициативи и събития, които предстоят или са се случили в рамките на компанията. Това отговаря на една от основните ни цели за постигане на добра информираност. Освен това платформата спомага за улесняването на работните процеси, тъй като в нея се качват документи и процедури, които се използват от служителите на ежедневна база и така са изключително лесно откриваеми.

Другата цел, на която отговори създаването и въвеждането на T.Life е навременното и бързо събиране на обратна връзка. Мрежата ни позволи да изградим двупосочна комуникация с всички служители и своевременно да научаваме техните мнения и препоръки по определени теми, свързани с работата ни.

Не на последно място T.Life ни помага в изграждането на одухотворен и сплотен екип, което е сред основните ценности, които следваме в TELUS International Europe. В корпорации като нашата с голям брой служители това е и предизвикателство. В тази връзка платформата се е превърнала в място, в което служителите ни могат да се опознаят по-добре и да споделят интересна и полезна информация помежду си, като изграждат общност.

Информацията в T.Life в няколко основни секции, така че да бъде лесно достъпна за потребителите на мрежата:

- **Начална страница** – съдържанието на началната страница постоянно се обновява. На нея ежедневно се публикуват актуални новини и събития, които предстои да се случат или вече са се случили.

- **Секция „Придобивки“** – в тази секция редовно се обновяват всички придобивки, от които служителите на TELUS International Europe могат да се възползват като намаления за различни продукти и услуги или спортни активности.

- **Групи по интересни** – групите дават възможност на потребителите да създават собствено съдържание в мрежата и да го споделят с колеги, които имат същите интереси като тях. Тематиката може да бъде както формална, така и неформална. Групите в T.Life са сред най-използваните и посещавани секции в платформата. Те позволяват информацията по дадена тема да бъде лесно откриваема и постоянно допълвана с нова информация от потребителите.

- **Секции с административна информация** – в нея са налични всички документи, които се използват на ежедневна база от служителите. Това спестява време от търсене на информация и улеснява ежедневните работни процеси.

- **Забавни секции със статии на различни теми** – тази секция дават възможност за почивка и забавление извън работната тематика, което позволява на служителите да открият начин за почивка, докато са на работа.

- **Отворени анкети** – те дават възможност за събиране на обратна връзка от служителите по важни въпроси за компанията. По този начин се информираме за нагласите и мнението на колегите по определени теми, които късаят работата ни. В тази секция се качват анкети за всички събития и обучения, които се провеждат в TELUS International Europe. Това ни помага да разберем дали те са били полезни и отговорили ли са на очакванията. Освен това анкетите са инструмент, който използваме за гласуване на различни теми - от промяна на работни процеси до оборудването на фитнес залата в офиса, например.

- **Секция E-cards** – това е специално разработен инструмент, който дава на мениджърите възможност лесно да мотивират и благодарят на хората си, чрез споделянето на благодарствени или поощрителни картички в техните профили. Това е един от най-използваните елементи в мрежата, с който хората имат възможност да поздравят колега за добре свършената работа и дори за личните празници като рождения и имени дни.

- **Публично чат пространство** – използването на този елемент ни позволява да повишим диалогичността в комуникацията ни със служителите използваме. Всички членове на T.Life имат достъп до отворените дискусии, които ни помагат в изграждането на организация, която поддържа политика на отворените врати.

Функциите, които предоставя T.Life на потребителите са аналогични на тези на най-използваните социални мрежи в момента като Facebook и Instagram. Потребителите имат възможност сами да избират начина, по който да комуникират с останалите и кога да бъдат активни. Основните елементи, чрез които могат да го направят са:

- **Споделяне на статуси** – основното постижение на T.Life е, че мотивира хората да споделят свободно мнението си и да усещат, че то е от значение. Най-лесният начин, по който може да се случи това е чрез споделянето на статус.

- **Споделяне на снимки и видеа** – придържайки се към принципа, че една снимка казва повече от хиляди думи, визуалното съдържание е неизменна част от комуникацията в T.Life. Потребителите имат възможност да гледат снимки и видеа, както и да качват такива.

- **Интеракция чрез лайкове и коментари** - под всяка публикация в социалната мрежа има възможност за коментари и лайкове, което предоставя възможност за създаване на отворени неформални дискусии.

Всички горепосочени елементи и функции правят T.Life един от най-възбуждащите проекти, осъществяван в TELUS International Europe. Мрежата се използва от над 60% от служителите на компанията и само за една година се е превърнала в любимо място за споделяне и откриване на информация. За да задържим интереса на потребителите към нея, постоянно работим по нейното подобряване. В момента, например, предстои въвеждането на хаштаг функция (#), която да позволи още по-лесното филтриране и намиране на информация в нея. До голяма степен T.Life отговори на всички предизвикателства от комуникационна гледна точка в компанията, свързани с очакванията за по-голяма динамичност и диалог от страна на служителите.

#### **Секция 4 – Приложения**

*Информацията, изпратена за тази секция, не се публикува.*