



---

# ARTÚR, A FÁRADHATATLAN TEAMS- EREJŰ ASSZISZTENS

Kategória: Futureproof Organizations

---

## PÁLYÁZÓ CÉG NEVE

CHEQ - A legrövidebb út a kollégáidhoz!

## TÁRSPÁLYÁZÓ

ORBICO

## ÖSSZEFOGLALÓ - OnePager

[Program összefoglaló](#)

## HÁTTÉR

Telephely: Budapest

Vegyi áru nagykereskedelme

Iroda és Fizikai (Logisztika) + Területi Sales-es eloszlása kb. 30 - 70 %

Munkavállalói elégedettségi Felmérés évek óta legalacsonyabb értéke az volt, hogy nem elég gyorsan jut el az információ a munkavállalókhoz.

Területi sales munkatársak elérése aktívabb bevonása is fontos volt mivel ők nagyon ritkán járnak az irodában, emailen keresztül viszont nem mérhető és ellenőrizhető a kommunikáció. A munkatársak is nehezen tudták elérni az egyes szakterületeket (pénzügy, HR, Flotta)

Egyre több fiatal munkatárs: közvetlen hangnem fontossága, ami más, mint az email-es kommunikációnál.

## CÉLOK ISMERTETÉSE

Mindenképpen egy olyan lehetőséget kerestünk, ami integrálható a jelenlegi céges kommunikációs csatornáinkhoz (Teams és Sharepoint) ne legyen újabb applikációs/újabb felület ( túl sok és már így is zavar van, mit hol talál meg).

- Gyorsan (prompt) elérni valamennyi munkatársat egységes torzítástól mentes információval, ezzel növelve a pontos célzott információ eljuttatást.
- Követni lehessen kihez nem jutott el, valamint ezen túlmutató statisztikák is álljanak rendelkezésre
- Ez ne csak a HR kommunikációs eszköze legyen, hanem az üzleti területeké is.

- A rendszer a rendszer a munkavállaló teljes életciklusán keresztül tudja használni a rendszert, már akár a toborzás fázisában is.

## **FOLYAMAT LEÍRÁSA**

- Felsővezetői csapat bevonása
- elköteleződésük megszerzése közösen vállalt/vágyott projekt lett
- HR Admin csapat kiválasztása/felkészítése
- Speciális menü rendszer megalkotása, Orbico-kompatibilis szövegek megírása;
  - Avatar (Artúr) megalkotása közösen a munkatársak bevonásával - szerethetővé /barátságossá tenni (persona, név kiválasztás, bemutatás, mint a cég első virtuális munkatársa)
  - Chatbot használatának a promóciója/akció: szeptember elején, közös vállalati rendezvényeken chatbothoz kapcsolódó nyereményjáték, chatbot használatának meeting idején való beillesztése , életnagyságú avatar
  - Vállalati kommunikáció chatbotra áttelése (novembertől) - 90%-ban már csak ezt használjuk erre a célra;
  - a fizikai munkatársak is telefont kaptak korlátlan internet használattal, ezzel megteremtve az eszköz háttérét is a információ eljuttatásának.
- Munkavállalói csoportok létrehozása
- Munkavállalói csoportok változásának nyomon követése (belső folyamat)
- üzleti admin csoportok létrehozása - adminok oktatása

## **EREDMÉNYEK**

- 80% feletti feliratkozottság 1 hónapon belül.
- Az aktív felhasználók több mint 82%-a használja az élő chat funkciót, ezen keresztül küldi be kérdéseiket, amik azonnal megválaszolásra kerülnek
- Az elérés és pozitív visszajelzések miatt most már a napi néha több mint 2 fontos közlemény csatornája teljesen digitális és merhető.
- A teljes munkaállomány 80%-a elérhető átlagban 2 órán belül.
- Munkatársi Ajánlási Program kizárólag chatboton keresztül valósul meg - magas ajánlási aktivitás

- Egyre több HR folyamatban tudjuk használni a chatbot-ot által adott mérhető és gyors csatornát: nyeremény játék, employee shop elérés, vállalati online programok, onboarding.

- hatékonyabb HR-adminisztráció (egyedi ügyintézési igények kezelése töredékére rövidült, egyes folyamatok meg teljes egészében önkiszolgálóvá váltak, online jelenléti ívek gyors elérése/ bérszámfejtés havi zárás gyorsabb lett);

- mivel Teams-en keresztül történik minden így vállalati adatbiztonság is maximálisan megvalósul.

## **ÜZLETI HATÁS**

- munkahelyi elégedettség növelése, bizalom erősítése

- fluktuáció csökkentése

- kollégák gyors elérése, bevonásuk a döntésekben, elégedettségük felmérése

## **INNOVÁCIÓ**

- MS Teams integráció, mindenki számára elérhető, egy megszokott rendszer kibővített változatát használják

- mivel ismert környezetben használják, egyszerű volt a megismertetése

- Egy platformra kerül a tudásátadás: pl.: onboarding: SharePoint - ot és a chatbotot használva meg tudunk valósítani egy online e-learning rendszert.

- Ki tudjuk használni teljesen az Office 365 adta technológia lehetőségeket.

- Munkatársak digitális skill-jeinek a fejlődése (saját telefonon használják a Teams - t, így nagyobb vállalati rendezvényekbe is be tudjuk vonni azokat, akiket eddig nem értünk el a technikai akadályok miatt.);

- Avatar jelenléte /chatbot mint mindennapi "eszköz " használata növeli a digitális kompetenciákat, nagyon barátságos /kedves módon közel viszi közel a munkavállalókhöz a digitalizáció misztifikált világát.

## **TANULSÁG**

Microsoft 365, SharePoint és Teams után egy chatbottal oldottuk meg a problémáinkat. Az integráció szüksége tökéletesen megmutatja, hogy egy ilyen feladat sokkal -sokkal hosszabb időt tud igénybe venni a tervezetnél.

Létre kellett volna hozni egy külön projekt teamet (nem csak egy kontakt személy) az Orbico oldalról és IT bevonására is szükség lett volna, valamint az elköteleződést jobban megszerezni.

## FENNTARTHATÓSÁG

- a bevont osztályok számát a teljes cégre ki szeretnék terjeszteni, így a logisztika a pénzügy stb. osztály saját belsőkommunikációs adminiokkal fog rendelkezni
- nem burkolt, hogy az eredmények után a megoldást a teljes nemzetközi hálózatot irányító anya vállalat is be szeretné vezetni
- Cél a még pár jelenleg emailben zajló adminisztrációs folyamatot "becsatornázni"- gyors és hatékonyabbá tétel miatt.

## KÖZREMŰKÖDŐ KOLLÉGÁK

Vágó Beáta, HR vezető

Tőke Ágnes, HR munkatárs

Beskorovaynyy Luka, Internal Communication Consultant

Plébán Gréta, Internal Communication Consultant

Németh Attila, Technical Product Manager

## VIDEÓK

A videó Orbico magyar leányvállalatának HR Managererével készített mélyinterjú vágott változata, amelyben kitér a Vállalati kommunikációjuk megreifeormálásának egyes állomásaira.

<https://www.youtube.com/watch?v=bld0d1uL1w0>