



---

## ERSTE ONLIFE

Kategória: Life@work

---

### PÁLYÁZÓ CÉG NEVE

Erste Bank Hungary Zrt.

### ÖSSZEFOGLALÓ - OnePager

[Erste OnLife](#)

### HÁTTÉR

A pandémia következtében a közösségi eseményeink a régi offline formában nem tudtak megvalósulni. Az Erstében fontosak a kollégák, a törődés a vállalati kultúránk egyik sarokköve. A nagy Erste csapat erejét, motiváltságát szerettük volna megőrizni, miközben bevonjuk őket aktivitásainkba, hogy könnyebben átvészeljék ezt a nehéz időszakot. A pénzügyi élet nem állhatott meg, még nagyobb figyelmet kapott a banki ügyek biztonsága, munkatársainkra pedig ezzel együtt nagyobb teher nehezedett. Ezt az időszakot munka és érzelmi szempontból is kezelniük kellett.

A közösségi eseményeinknek köszönhetően összekapcsolódhattunk egymással, ami egyúttal hozzásegített minket a jobb együttműködéshez. Hatékonyabbá vált a munkavégzés és hoztunk, sokszor túl is szárnyaltuk a vállalat stratégiai céljainkat. Szerettük volna, ha összefog a nagy Erste csapat és megerősödve vészeljük át ezt az új élethelyzetet.

### CÉLOK ISMERTETÉSE

Egy dolgot már a pandémiás időszak elején eldöntöttünk: nem hagyjuk, hogy a vírus az összetartást, "együtt", csapat érzést, elkötelezettséget vagy motivációt háttérbe helyezze.

A járvány jelentős változásokat hozott életünk minden szegmensében, a munkában éppúgy, mint a magánéletünkben. A látszólagos mozdulatlanságban azonban nem voltunk tétlenek.

Fontos szempont és egyben iránytű volt számunkra az Erste szervezeti kultúrájára, erre építettünk és a kollégák visszajelzése alapján tovább erősítettük mind a kultúrát mind pedig az Erste közösséget.

Célként tűztük ki, hogy a nagyobb eseményeinket megőrizzük és áthelyezzük az online térben (lojalitás nap, karácsonyi közös esemény) és kihasználva az online tér

nyújtotta előnyöket, legyenek mellette évközben tudásátadásra, információ megosztásra vonatkozó események és közösségi szórakoztató programok egyaránt.

Ezen kívül cél volt, hogy az elégedettségi mutatónkat 70% felett tartsuk.

## **FOLYAMAT LEÍRÁSA**

A járványügyi intézkedések még világosabbá tették, fel kell gyorsítani a bank digitális megújulását, legyen szó ügyfélkiszolgálásról, értékesítésről vagy banki belső folyamatainkról.

Az Office 365 virtuális iroda bevezetése már a küszöbön állt. Segítségével gördülékenyebbé vált a munkavégzés, erősödött az együttműködés és közösségi eseményeik egy része is ide került. A profi átállásban önkéntes O365 Ninja csapatunk is segített. Az O365-nek köszönhetően hamar létrehoztuk az „új irodát”, a Teams pedig online térbe helyezte programjainkat - már otthonról is elérhetővé váltak közösségi eseményeink.

Az O365 Teamsen valósult meg több tájékoztató, interaktív eseményünk: vezetői tájékoztatók - Board Townhall, edukatív fórumok - Tudásakadémia, új fórum-sorozat indult - Erste Pressot, vezetői beszélgetések - Board reggeli, stratégiai reggeli napindítók - Erste Café, közösségi (klub) események, szórakoztató programok, koncertek.

Nagyobb szabású hibrid rendezvényeink lebonyolításához külső rendezvényszervező partnert vontunk be. Lojalitás nap és a Karácsonyi évváró eseményünk tévé adássá változott, stúdióból sugároztuk rendezvényeinket, melyekhez dedikált honlapot hoztunk létre számos interaktív funkcióval.

Fontos szempont volt, hogy virtuálisan is megőrizzük az interaktivitást: a Lojalitás programon a Momentán társulat a chatben kollégáink által beküldött szavakból megalkották az Erste dalt, a beküldött fotókból montázst készítettünk, míg az évvárón applikáción beküldhető fotókkal LIVE fotófal készült, valamint szavazhattak kedvenc dalukra, melyet előadott a fellépőnk az ABBA tribute zenekar.

Az ajándékozás öröme - közösen elkészítettük a Lojalitás napi koktélt, melynek hozzávalóit az ünnepelt kollégáink előre megkapták egy dobozba csomagolva.

Célunk az volt, hogy a kollégák érezzék a törődést, a szolidaritást, továbbá a közösség erejét.

## EREDMÉNYEK

2020 a közösségépítés kihívását hozta, de jól teljesített az Erste Bank.

Sikerült megőriznünk, megtartunk az összes közösségi eseményünket, nagy résztvevői számmal és magas elégedettség mellett. Kollégáink elkötelezettségét nemcsak megőrizni, de növelni is tudtuk, melynek fontos része a közösség, annak fenntartása, az összetartás erősítése pedig elengedhetetlen eszköze a jól szervezett, strukturáltan felépített, mindenre kiterjedő közösségi események láncolata.

2020-ban közösségi eseményeinken 35 alkalommal, közel 40 órát töltöttünk együtt az online térben. Egyszerre legtöbben 700 résztvevő.

- Board townhall: 9 alkalom, ~2000 résztvevő - korábban már nagy sikerrel futó Board tagokkal szervezett Town Hallok online térbe költöztek. Azok is részt vehettek rajta, akik korábban földrajzi korlátok miatt nem tudtak jönni.

- Erste Presso – 5 alkalom ~200 résztvevő/alk. - Fókuszban a hónap témája. Főszerepben a választott téma szakértője, egy Board tag, akik a feltett kérdésekre is válaszoltak.

- Board reggeli: 10 alkalom ~100 résztvevő – kötetlen reggeli beszélgetés

- Tudásakadémia: 4 előadás, 335 perc és ~400 résztvevő - D. Tóth Kriszta, Orvos-Tóth Noémi és Kemenesi Gábor előadásai az újratevezésről, testi-lelki változásról vagy éppen a vakcinákról.

Klubélet 4 előadás, ~360 percben, az ErsteNő, ErsteGreen, Racing Klub, KutyaBarát, Sport- és Sütiklub szervezésében.

- Margaret Island koncertet 159 522 ember nézte és 1 589 like érkezett

- Hibrid események:

Karácsonyi évváró ABBA koncert - több mint 700 kolléga követte online - élő csevegés, képküldés, szavazás a kedvenc dalra.

Lojalitás nap: 286 kolléga nézte online az eseményt és 256 kollégát ismertünk el.

Employee Engagement Index 2020-ban 9%-al növekedett, 2019-hez képest. Büszke vagyok, hogy az Erste csapatában dolgozom – 2020-ban a kollégák 83%-a értett egyet ezzel az állítással.

## ÜZLETI HATÁS

A magas elkötelezettségi eredmény magas teljesítményt, eredményességet hoz magával, ami hozzájárul a vállalat stratégiai céljainak eléréséhez. Hiszünk abban, hogy a boldog kollégák segítenek abban, hogy az ügyfeleink is boldogok legyenek, és ezáltal elérjük stratégiai céljainak, amely a tulajdonosainkat is boldoggá teszi.

Az elmúlt év nehéz gazdasági körülményei ellenére a bank jól teljesített, nem volt fennakadás az ügyfélkiszolgálásban, szolgáltatásaink elérésében. Stratégiai célunknak megfelelően sikerült tovább növelnünk az ügyfeleink elégedettségét, CXI mutatónk emelkedett és a piacon a második legerősebb lett, kollégáink elkötelezettsége +9% pontot növelt és tulajdonosaink bizalma is töretlen maradt. Ez mind köszönhető a kollégák felkészültségének, együttműködésének, az erős közösségnek. Annak, hogy kollégáink mindig, minden helyzetben számíthat egymásra – erősödött a szolidaritás is.

A magas elkötelezettségnek köszönhetően alacsonyabb fluktuációval számolhattunk és a toborzási hatékonyságunk is javult, hiszen a piacon ismertté vált, az Erste jól teljesít válsághelyzetben is, a vezetők bizalmat szavaznak a kollégáknak.

Versenyelőnynek számít, hogy annak ellenére, hogy a bank központi területén szinte mindenki home office-ban dolgozott, megtudta őrizni a közösségi eseményeit és sikeresen kötötte össze az otthon és a frontvonalban dolgozó kollégákat. Nem csak a működtetésre koncentrált a szervezet és a felsővezetők, hanem a csapatépítésre, csapategység, közösségi élmény fenntartására is személyes példamutatással.

## INNOVÁCIÓ

A teljes Erste élet, Erste Life online térbe helyezése lett az Erste Onlife, amit a programok, események online, illetve hibrid működése, komplexitása teszi egyedivé. Nem egy-egy közösségi eseményt helyeztünk az online térbe, hanem koncepció szinten gondolkodtunk és azt vizsgáltuk, hogy minden egyes eseményünket átültessük a virtuális térbe - figyelembe véve, hogy a program típusához, létszámához viszonyítva mely platform lenne a megfelelő választás, sőt bizonyos programokat a jövőben is az online térben tervezünk megtartani, hiszen számos előnye is van.

Így összességében tudtuk megőrizni a szórakoztató események mellett, a tudásmegosztó, az informáló, az összekapcsolódást segítő, és az ünneplési célú programjainkat is.

Sikerült egyszerre nagy létszámot megmozgatnunk, minden kolléga megtalálhatta a hozzá közel álló programot ugyanúgy, mint az offline térben a mindennapok során.

Mindezt úgy tettük meg, hogy a programok szervezése, megvalósítása nem jelentett többletköltséget a banknak, mivel összesen 2 esemény kapcsán vettünk igénybe külső szolgáltató segítséget. A megvalósítás lehetősége igazi belső összehangolt

csapatmunka eredménye, nélkülözhetetlen szereplője volt a HR, PR mellett az IT-nak, a vezetőknek, az önszerveződő kluboknak. A programok szervezésében részt vevők nagyon gyorsan alkalmazkodtak az új helyzethez és nem vészforgatókönyvek, hanem valódi online közösségi stratégia készül, mely hatással lesz a jövőbeli működésünkre is. Sokat tanultunk az elmúlt időszakból és ez megváltoztatta azt is, ahogy a jövőről gondolkozunk, sokkal több szerepe lesz az online eseményeknek és tartalmaknak az életünkben, mindemellett megőrizzük a személyesség és személyes találkozások fontosságát is.

## **TANULSÁG**

Minden projekt tervezéssel, szervezéssel kezdődik, itt most erre nem volt lehetőség. Pár nap alatt álltunk át egy teljesen más és ismeretlen működésre és kellett elérnünk, hogy virtuálisan is megőrizni a személyességet és fenntartani az együttműködést, törődést.

A világ egy része a HO működésének hatékonyságával foglalkozott, mi már a jövőre fókuszáltunk: a közösségépítéssel virtuálisan is dolgozunk, nem hagyjuk magukra a kollégákat.

- Bizalmat építettünk a szervezettben: vezetői példamutatás, dolgozóink bevonása, gyors döntések, továbbá hatékony kommunikáció nélkül nem ment volna.
- A technikai megvalósítás: nem volt olyan akadály, amit ne tudtunk volna legyőzni.
- Az online események népszerűbbek: nem kell utazni azért, hogy egy előadást meghallgassunk.
- Visszanézhetőség: aki lemaradt elfoglaltságai miatt, visszanézhetette.

Semmit se csinálnánk másképp, hiszen naprakész akciótervünket és kommunikációs stratégiánkat szinte valamennyi dolgozó elismerte és üdvözölte.

## **FENNTARTHATÓSÁG**

Az Erste OnLife program során fontos szempont volt a kollégák bevonása, aktivizálása, a közösség építése. Ezeket az eseményeket és más közösségépítő eseményeinket biztosan megtartjuk a pandémiát követő visszatérés során is. Egyes programokról azt gondoljuk, hogy jobb, hatékonyabb, ha személyesen tartjuk meg, pl. koncert esemény vagy bizonyos klub események.

Ugyanakkor azt gondoljuk, hogy egy közel 1000 fős országos fiókhálózatot működtető szervezet életében a hibrid események megtartása nagyon fontos. Így el tudjuk érni, hogy vidéki kollégáink több száz kilométer utazást megspórolva részt tudjanak venni eseményeinken. Sőt az így felvett programok, pl. Tudásakadémia, Board townhall, Erste Presso későbbiek során is megtekinthetők, így aki nem tud az esemény időpontjában személyesen vagy virtuálisan csatlakozni, annak is lehetősége nyílik utólagosan „részt venni” az eseményen, hozzájutni az elhangzott

információkhoz. Ez illeszkedik ahhoz a rugalmassághoz, amit a jövőbeni működésünkben látunk, és ami meggyőződésünk szerint meghatározó lesz a következő években a munkaszervezés terén.

Az biztosan mondható, hogy közösségi eseményeink egy részét a jövőben is a digitális újításoknak köszönhetően hibrid formában őrizzük meg.

## **KOLLÉGÁK NEVEI**

- PR csapat: Murányi Linda, Vujicsity Viktória, Szlopócki Janka – közösségi események, rendezvények szervezése, koordinációja, elő és utókommunikációja
- Marketing csapat: Horváth Kristóf- közösségi média publikálás, Margaret Island koncert szervezés
- HR szervezetfejlesztés: Dér-Kisvarga Hajna, Császár Vera, Garaba Andrea – online események, Tudásakadémia szervezése, koordinációja, Pulse felmérések, elkötelezettségi felmérés koordinációja
- HR generalista csapat: Menyhért Ildikó és a HR generalisták – lojalitást program szervezése
- HR operációs csapat: Kassa Zoltán, Guba Gyula és a HR operációs kollégák – költségek, lojalitás program jutalmak elszámolása
- IT – akik az O365 technikai átállást bevezették, koordinálták, támogatták a rendezvények lebonyolítását
- O365 ninják – önkéntes kollégák, akik az O365 bevezetését, technikai átállást támogatták
- Bank felsővezetése: Jelasity Radován, Harmati László, Foltányi Tamás, Ivan Vondra, Zsiga Krisztina, Szabados Richárd, Cselovszki Róbert – akik a hibrid eseményekbe beleadták magukat és vállalták a szereplést, beszélgetések irányítását
- Pálosi Márta- aki vállalta a Karácsonyi évváró esemény háziasszonyi szerepét
- Mihók Krisztina – aki HR vezetőként felkarolta és támogatta a programok megvalósítását
- Szabó Andrea – aki Marketing és PR vezetőként felkarolta és támogatta a programok megvalósítását
- Employer branding prio csapat: Dicsa Zsuzsánnak, Daucsó Barbara, Hekli Jennifer, Jáhnny-Tóth Tímea – akik elkészítették a pályázatot és támogatták, hogy megmutassuk az eredményeket.

## **VIDEÓ**

<https://www.youtube.com/watch?v=8bxz921Byg8>

## **EGYÉB DOKUMENTUM**

[https://hrbest.hu/wp-content/uploads/2021/08/ERSTE\\_ONLIFE\\_HRbest-fin-cd5493a7.pdf](https://hrbest.hu/wp-content/uploads/2021/08/ERSTE_ONLIFE_HRbest-fin-cd5493a7.pdf)