



## Формуляр

Кандидатура за категория: HR изгряваща звезда

Име и Фамилия	Силвия Илиева
Компания	БТК ЕАД (VIVACOM)
Позиция	Мениджър Бизнес партньори – Търговски функции

- **Моля, опишете мотивацията си да участвате в посочената от вас по-горе категория, както и защо смятате, че заслужавате да спечелите наградата в нея (максимален обем до 1 страница). Ако кандидатурата ви бъде включена сред финалистите за категорията, информацията от тази част от формуляра ще бъде публикувана на уебсайта на проекта.**

Първите ми стъпки като представител на HR бяха съпроводени с участието ми на няколко форума, от които научих, че най-добрите HR-и са хората дошли от бизнеса, тези, които го познават до най-малката подробност и тези, които живеят с неговия пулс.

След натрупания двугодишен опит като ЧР бизнес партньор, смело мога да кажа, че съм доказателство на гореописаното твърдение. Осемгодишният ми опит в Търговска дирекция на VIVACOM ми помогна да приемам новите предизвикателства като HR мениджър. За няколко месеца трябваше да натрупам нови знания свързани с всички законови и нормативни документи, изучаване на тайнствения Хермес и много други вътрешни документи. Благодарение на подкрепата, съветите и напътствията на хората от екипа, с който работя, успех много бързо да навляза в дебрите на човешките ресурси. Необремененият ми поглед и познаването на бизнеса на компанията в детайли ми помогна да видя нещата от друг ъгъл.



Търговският ми опит ми помогна да “продам” идеите и нововъведенията, които смятах, че ще доведат до по-успешна съвместна работа с дирекциите, за които отговаряме.

Защо приех номинацията?

За мен това е едно признание не само на моя труд, а и на труда и усилията на моите колеги. Хората, с които заедно постигнахме резултати, реализирахме няколко проекта и продължаваме да надграждаме започнатото. Номинацията е доказателство, че VIVACOM е компания, която предоставя много възможности за реализация и развитие на хората, които могат, искат и знаят как да постигнат целите си - доказателство за реализация и работа в екип, защото сега е момента да призная - сама нямаше да успея да постигна всичко това.

- **Моля, посочете конкретни факти, подкрепящи вашата кандидатура. Ако кандидатурата ви бъде включена сред финалистите за категорията, информацията от тази част от формуляра ще бъде публикувана на уебсайта на проекта.**

- Създаване и правилно прилагане на стратегия по управление и развитие на човешките ресурси в съответствие с бизнес стратегията на компанията. Проактивно изготвяне на анализи и предложения за увеличаване на ефективността на работните процеси, поставяне на ясни цели и измерители, налагане на корпоративен стандарт на поведение, подобряване комуникацията между различните отдели на база на регулярни консултации между тях и ЧР, навременно реструктуриране на търговските отдели спрямо пазарните изисквания с цел повишаване качеството на обслужване на нашите клиенти и постигане на близък контакт с тях. Изготвяне на системни анализи на пазарните нива на възнаграждение и предоставяне на мотивиращи възнаграждения и програми за задържане на най-успешните служители. Всеки 3 месеца актуализираме данните за пазара, обсъждаме ги с мениджърите, представяме резултатите от ЧР проекти и дейности на месечните регионални срещи на търговците, т.н.
- Подобряване на процеса на комуникация между ЧР и функционалните звена – приемане на ЧР като съветник и професионалист, които подпомага дейността им, съдейства при решаването на различни казуси, свързани с въвеждането на новопостъпилите служители, както и развитието и промотирането на съществуващите. Провеждане на ежемесечни срещи с Мениджърите, проследяване развитието на всички служители на база на индивидуални срещи и разговори, събиране на обратна връзка от преките ръководители и оценка на представянето. През 2014 в резултат на съвместната работа с функциите имаме повече от 30 промотирани, над 35 трансферирани служители, като само от Центъра за обслужване на клиенти са 7 месеца имаме 20 служители, които сме развили в компанията на други позиции.

- Разширяване на дейностите на ЧР бизнес партньора извън оперативните задачи по подбор, а именно залагане на годишна цел на всеки един от екипа да поеме проект, за който отговаря, с който освен да се развива и добива умения за управление на проекти, реализираме и повече дейности с добавена стойност за функционалните звена. Успешно налагане на практика за чести пътувания в страната с цел провеждане на срещи за консултиране на екипите, дискутиране на различни въпроси, свързани с отпуски, възнаграждения, възможности за развитие, обучения и др.. Провеждане на системни срещи с мениджърите за връщане на обратна връзка за тяхната работа и даването на насоки за подобрене. Превърнахме HR-а в безценен съветник на оперативните мениджъри.
- Заедно с екипа от ЧР бизнес партньори при реструктурирането на магазинна мрежа, което касаше около 1400 служители, направихме допълнителни анализи, така че във всеки магазин да можем да постигнем адекватно разпределение на служители в зависимост от опита им на търговската позиция, близостта до тяхното местоживееие, т.н. Целта ни беше да се оптимизират работните места така, че новите служители да могат да имат ментори, да не се претоварват опитните, а също и да се съобразим с добрия баланс „работа-личен живот“ на търговците.
- За втора поредна година реализирахме програмата Sales Expert – програма за развитие и задържане на най-успешните търговци в магазинна мрежа на VIVACOM. Това са 25% от търговците, и хората, които постигат 35% от продажбите на магазините, заради своята експертност и продажбени умения. След старта на тази програма средните комплексни търговски резултатите на най-добрите търговци се увеличиха с над 10% и средна оценка на представянето от около 95% се вдигна до 110-120%.
- Заедно с моите колеги за единадесета поредна година, но за първи път под мое ръководство, реализирахме проекта за лятна стажантска програма „Мисия ЕВОЛЮЦИЯ – Развий себе си“. Предизвикателството през 2014г. е почти удвоеният брой на стажантски места и голямото разнообразие на позиции, които обявихме и, за които търсихме стажанти. Към настоящия момент около 23% от стажантите вече имат оферти и/или са назначени на постоянни позиции. Убедени сме, че ще постигнем и дори надминем миналогодишните резултати за назначения на трудов договор след стаж във VIVACOM.