



Формуляр за кандидатстване

Секция 1 – Данни за контакт

Кандидатура за категория: HR Директор/Мениджър на годината

Име и Фамилия	Бойка Дочева
Компания	Ай Би Ем България ЕООД
Позиция	Мениджър Човешки ресурси, Международни центрове за изнесени услуги

Секция 2 – Мотивация за участие

Обръщайки се назад в повече от 13-годишния си трудов опит, с почти изненада отброявам броя на годините и си давам сметка, че дори прекарани и само в една професионална област (Управление на човешките ресурси) те са ми дали изключително разнообразен поглед върху организационна култура и динамика в сложни структури, добавили са опит в многопластови и често много чувствителни корпоративни и човешки ситуации, научили са ме да изграждам, мотивирам и задържам екипи в една предизвикателна, подкрепяща много конкурентен бизнес, роля. И въпреки че конкретният повод за участието ми в конкурса на БАУХ в конкретната категория тази година е външна номинация, силно вярвам, че видовете проекти и инициативи, които осъществявам, заедно с колегите си от отдел "Човешки ресурси" в Ай Би Ем България, заслужават видимост и споделяне с професионалисти от по-широката професионална гилдия.

Моите професионални предизвикателства и успехи свързвам със самия обем на процесите, операциите, бизнес направленията и хората, за които професионално

отговарям и подкрепям (5 международни центъра на компанията в България, опериращи в различни сфери на дейност в рамките на глобалното портфолио на фирмата, намиращи се в 4 различни физически локации, в които са наети над 1700 служители и в които активно работя с 80 мениджъра), но и главно с разнообразието от бизнес проекти, процеси и инициативи, в които участвам аз и екипа ми, конкретните детайли и резултати от които са описани в следващите секции.

В рамките на настоящата си организация съм преминала през разнообразни роли в областта и от повече от 6 години работя с профил на HR мениджър, с цялостна отговорност за HR процесите в определени звена, като персоналната оценка за представянето ми във всичките години е била (независимо от сменящ се ръководен екип, бизнес фокус и приоритети за съответната година):

- Във всички години на годишен цикъл на оценяване – постоянна оценка над средната за екипа (местен и регионален HR), в три години оценка на най-високото ниво на представяне и включване в най-добре представящите се 10% в организацията
- Награда за най-добър HR професионалист в Ай Би Ем Централна и Източна Европа (CEE) Q2/2014
- Настояща оценка за представянето за 2016 г. – в най-добре представящия се сегмент (горните 20% на HR мениджъри в CEE)
- Номинация и включване през 2016 г. в глобалната програма на Ай Би Ем **Elevate**, която е програма за развитие на лидерски умения и цели да подкрепи идентифирана група от жени лидери в компанията (спрямо представяне и потенциал) и да ги подготви за следващото поколение лидери на по-високо ниво от всички професионални области в компанията.

Като част от голяма и сложна корпоративна структура, разбира се, ние работим в определена рамка на процеси във всяка една посока, включително и по отношение на привличането, развитието и задържането на служители в компанията. Въпреки това всеки един от тези процеси е пречупен, адаптиран и най-важното комуникиран по начин, който е обмислен, осъществен и документиран от мен на база познание, опит и обратна връзка от местните екип, пазар и конкретни вътрешни клиенти – по този начин приложимостта му, както и ползите за местната организация, са лесно видими и измерими.

Секция 3 – Описание на кандидатурата

Постиженията за изминалата година ще цитирам, разделени по условни области на дейност за мен и за целия HR екип.

1) Проекти, свързани с Трансформация на HR процеси, структури и системи

- Отделяне на 130 служители от структурата на Ай Би Ем в различна корпоративна структура (divestiture), 6-месечен проект, завършил през февруари 2016 г., в който имах пълна местна отговорност за оценката и анализа от страна на прехвърлящата организация по отношение на всички елементи, касаещи служителите (HR due diligence), впоследствие документация и комуникация за промените към приемаща и прехвърляща организация на всички необходими нива, включително и синдикална секция
- Ръководство и/или съдействие (запознаване, обучение, тестване и комуникация) за въвеждането на следните процеси и системи, под формата на проекти за управление на промяната на ниво България:
 - Изцяло променена система за оценка на представянето на служителите в компанията – **Checkpoint**, февруари 2016 г. (ревизирани годишен календар, очаквания за вида и честота на обратна връзка, техническа платформа, критерии за оценка) – участие във фокусни групи (от мениджмънт и HR страна) на регионално и глобално ниво за преглед на старата система спрямо планирани промени, обратна връзка за принципи и технически специфики, представяне и обучение на местно ниво (включително на HR екипа), практическа подкрепа за целепологане и процес по оценяване за нови мениджъри (позитивна оценка за променения процес е отразена в резултатите на страната в Проучването на ангажираността на служителните за 2016, част от което е представено в приложение).
 - Замяна на досегашната система за управление на човешките ресурси (SAP HRMS) с нова (Workday), юли 2016, без това да нарушава по никакъв начин нормалния ход на HR процесите в компанията – роля в адаптирането на изискванията към системата, така че тя да отговаря на бизнес нуждите и на местните законови изисквания, тестване на системата, обучение за ключов потребител, популяризиране и обучение за системата на директни ръководители и ръководители второ ниво, съдействие в описание и въвеждане на локални специфични функционалности на системата, получена регионална награда за участие в проекта (в приложение)
 - Нова платформа за проследяване и обработка на кандидатури за позиции (Kephexa), май 2016, подкрепа за локална имплементация и комуникация

Обновена програма/набор от инструменти за награди и признание на служителите (**IBM Recognition Centre**, с примери следните елементи: награди в рамките на точки, ползвани с каталог от разнообразни стоки и услуги/пътувания, обвързани с демонстрирани ценности на компанията), отделен, напълно гъвкав бюджет на ниво ръководител първо ниво/служител, предназначен за екипни събития, подпомагащи позитивен климат в групите, признание, свързано с лоялност към компанията в определен времеви диапазон през вътрешни социални медии и екипни събития – тясно сътрудничество с глобален, регионален и локален колега по управление на компенсации/придобивки за съгласуване с местно законодателство, адаптиране на комуникация, работа с преките ръководители за оптимално планиране и използване на програмите с цел мотивация и заддържане на служителите

- 2) **Проекти, свързани с привличане на служители** – в рамките на 2016 в Ай Би Ем България бяха привлечени над 850 нови служители, с различни професионални профили и опит (ИТ специалисти на различно ниво и специализация, финансови, логистични и езикови профили) като тези проекти бяха изпълнени в много предизвикателни времеви рамки, представляват значителен обем спрямо възможностите на местния трудов пазар и се осъществиха паралелно с отделянето на описаното по-горе бизнес звено и въвеждането на нова система за техническо обработване на кандидатурите при кандидатстване
- 3) **Проекти, свързани с развитие на умения, потенциал и планиране на приемствеността в компанията** – през изминалата година беше структуриран и ревизиран процеса по идентифициране и развитие на фокусни групи от служители (с потенциал за развитие в позиции на ръководители и старши функционални (технически, финансовиспециалисти) във всички центрове в България, като в момента той отговаря на единни и устойчиви принципи. През 2016 г. по моя инициатива и организация се проведе и първият за компанията в България Център за оценка на потенциални лидери (традиционен инструмент за оценка в Ай Би Ем, но до този момент непровеждан в България), като резултатът са оценени 16 потенциални лидери в местно събитие, на различен етап на готовност за ръководна роля, заедно с набелязан план за развитие, и много позитивна обратна връзка за събитието, която ще се реализира отново през февруари 2017 г.
- 4) **Проекти, свързани с организационен климат и заддържане на служители** – част от основния фокус за моята роля през 2016 г., както и повод за сътрудничество с колеги от други функции в организацията (специалисти по Вътрешни комуникации, Връзки с университети, Обучение, представители на бизнес отдели) беше изграждането на цялостна стратегия за поддържане и подобряване на

ангажираността на служителите, като планираните и осъществени дейности стъпиха върху анализ на разнообразната демография на служителите (възраст (поколенчески аспекти), ниво и опит в организацията, професионална роля и т.н.). На тази база участвах в планирането, комуникацията и осъществяването на различни глобални и местни проекти, като популяризиране и попълване на вътрешни бази от информация за вътрешни групи по интереси в компанията (насърчаващи мултикултурно общуване, екологични проекти, оптимизиране на клиентска услуга/вътрешни процеси и процедури с вътрешно гласуване и финансиране от компанията на избраните най-качествени такива (cognitive), включително участие в международен проект за представяне на план за подобряване на уменията и услугата, предлагана от HR екипите в региона и др.). Надграждахме и допълвахме CSR инициативите с участие на служители на компанията (работа с младежката организация Мегафон, университетски организации и инициативи като дарителство по ведомост), както и съдействахме за много вътрешни събития с различен фокус (развитие на умения, изграждане на професионални връзки между различни екипи, подобряване на вътрешна среда на работа). Вярвам, че всички тези усилия и инициативи, заедно с правилното проектиране и адекватно прилагане на наличните HR програми в компанията, спомогнаха за постигане на вътрешни HR и бизнес измерители като целево ниво на текучество в организацията (под 10% за доброволно текучество на годишна база, осреднено за всички профили в компанията – от най-младши до най-старши), под 3% инициатирано текучество на годишна база, под 1% за текучество на най-добре представящите се служители, отново на годишна база), както и позитивна тенденция в ежегодното Проучване на ангажираността на служителите (увеличаване на ангажираността в глобален мащаб с 4 пункта между 2015 и 2016 г. и с 14 пункта – от 2014 г. досега, за България – повишаване на ангажираността с 1 пункт, при многократно увеличена база участници и много позитивно оценени инициативи). “Снимка” на част от резултатите от проучването е представена в приложенията.

5) Проекти, свързани с развитие на нови проекти за местната структура на Ай Би Ем в България

През 2016 г. участвах в няколко срещи с регионални бизнес лидери от компанията, довели впоследствие до позитивно решение за базиране на последния технологичен център за изнесени услуги на компанията в България (80+ служители, с планове с бъдещ растеж), както и съдействах за подготовката на документацията за успешното придобиване на клас А сертификат за инвестиции за един от центровете, за който отговарям в България.