

**SANOISTA TEKOIHIN -
YHTIÖIDEN PARHAAT KÄYTÄNNÖT**
HYVINVOIVA FINANSSIALA 2016

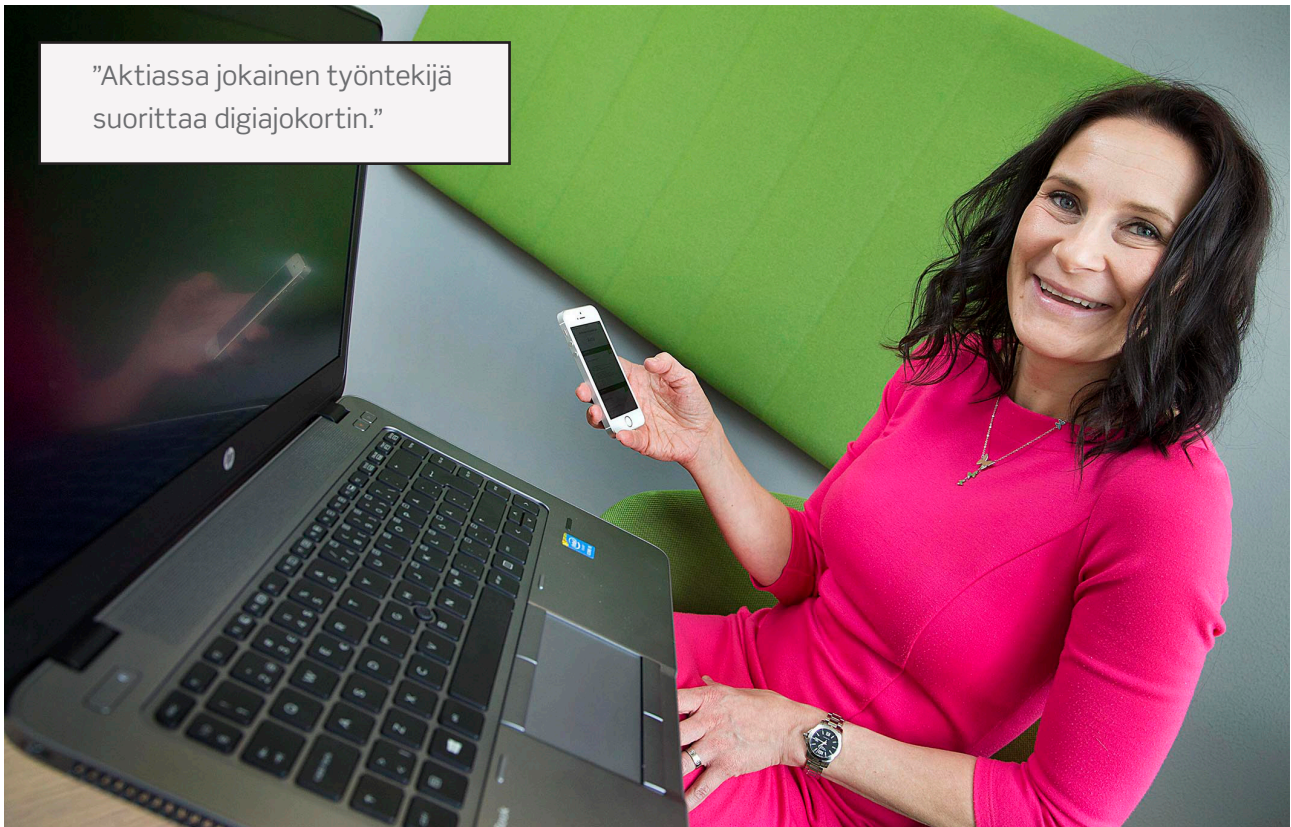
10.5.2016



FK | Finanssialan Keskusliitto

AKTIA:

DIGIAJOKORTTI KAIKILLE AKTIALAISILLE



Sitaatti: Mia Bengts, henkilöstöjohtaja, Aktia Pankki Oyj
Kuvassa: Marjo Hede, Aktia pankki Oyj

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Henkilöstömme näkökulmasta finanssialan muutosta kuvaa vahvasti moniosaamisen tarve, monikanavaisuus ja vahvojen digitaitojen välttämättömyys. Palvelut ovat asiakkaiden saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta ja teknologian hyödyntäminen paremman asiakaskokemuksen luomiseksi on välttämätöntä. Näihin haasteisiin vastaamme Aktian digiajokorttikoulutuksella.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Osaaminen ja työn hallinnan tunne ovat merkittävimpiä tekijöitä työssä onnistumisessa ja innostumisessa. Vain itse teke-mällä oppii parhaiten, joten Digi-koulutuksen kautta jokainen aktialainen saa henkilökohtaisen kokemuksen digikanavien ja it-järjestelmiemme tehokkaasta käytöstä. Näin varmistamme riittävän digitaitojen tason koko henkilöstölle ja parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen kaikissa kanavissa.

LISÄTIETOJA

Mia Bengts, henkilöstöjohtaja Aktia Pankki Oyj, puh. 050 308 7676

DANSKE BANK: TYÖKYKYJOHTAMISELLA KOHTI TULEVAA

”Työkykyjohtaminen on osa arkea. Säännölliset esimieskoulutukset ja työterveyshuollosta saatava tuki antavat välineitä sen toteuttamiseen.”



Sitaatti: Teija Kaarlela, palvelujohtaja , Danske Bank

Kuvassa: johtava työterveyslääkäri Jukka Sipponen ja johtava työterveyshoitaja Katriina Hagström

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Valmennamme kaikki Danske Bankin esimiehet työkykyjohtamiseen. Valmennuksen teemoina ovat työkyvyn merkitys hyvinvoinnin ja tuottavuuden näkökulmasta, varhaisen tuen toimintamalli sekä työmotivaation johtaminen. Johdon sitoutuminen on tärkeää, kun halutaan parantaa työkykyä sekä vähentää sairauspoissaoloja ja ennen aikaista eläköitymistä.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Työkyvystä huolehtiminen on tärkeää kaikkien osapuolten kannalta. Hyvä työkyky lisää työntekijän ja työyhteisön hyvinvointia sekä parantaa asiakastytyvyyttä ja yhtiön taloudellista tulosta.

LISÄTIETOJA

Teija Kaarlela, palvelujohtaja, puh. 050 423 2680

Jukka Sipponen, johtava työterveyslääkäri, puh. 050 545 3039

ELO:

UUSI MALLI OMAISHOITAJUUDEN JA TYÖN YHTEENSOVITTAMISEKSI



Sitaatti: Hilka Malinen, henkilöstöjohtaja Työeläkeyhtiö Elo

Kuvassa: Omaishoitaja Anni Joensuu ja hänen kehitysvammainen siskonsa Aino Joensuu kuvattuna Ainin kodissa Villa Huvissa.

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Elossa huomioimme työntekijöiden erilaiset elämäntilanteet ja perhesuhteet ja toteutamme mahdollisimman joustavia ratkaisuja työ- ja perhe-elämän yhteensovittamiseksi. Tuemme elolaisten sujuvaa arkea ennakoivasti ja ennaltaehkäisemme uupumista. Tämä luo hyvinvointia työntekijöillemme, ylläpitää heidän työstä suoriutumistaan ja mahdollistaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisen.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Hoitovastuu iäkkäistä ihmisistä lisääntyy tulevaisuudessa, sillä julkiset palvelujärjestelmät eivät pysty kattamaan kasvavaa vanhushoidon tarvetta. Yhä useampi työikäinen tulee jatkossa hoivaamaan vanhempia sukulaisiaan. Loimme Eloon toimintamallin, jota tarjoamme jatkossa myös asiakasyritystemme henkilöstön tukemiseksi.

LISÄTIETOJA

Hilka Malinen, henkilöstöjohtaja, puh. 020 703 5687

ETERA: TYÖMATKALIKKUMISELLA ARJEN KUNTOILUA



”Eterassa kannustamme henkilöstöä pitämään huolta työkunnostaan. Työmatkaliikkuminen tuo parhaimmillaan jokaiseen päivään aimo annoksen kuntoilua ja virkistystä.”

Sitaatti: Tiina Piensoho, viestinnän suunnittelija, Etera
Kuvassa: Annukka Kettunen, Etera

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Etera on paitsi eläketurvan myös työkyvyn asiantuntija. Siksi tuemme henkilöstömme työmatkaliikkumista monin tavoin. Työmatkaliikkumiseen kannustavat mm. Etera-talon remontissa uudistetut puku- ja suihkutilat, kevyen liikenteen väylät joka ilmansuuntaan sekä erilaiset tempaukset. Pyöräilyä tukee myös turvallinen pyöräparkki sekä lainattavat asiointipyörät.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Työmatkat ovat parhaimmillaan merkittävä osa arjen liikuntaa ja työkyvyn ylläpitoa. Viisas liikkuminen on myös ympäristöystävällistä ja tukee Eteran Green Office -tavoitteita. Työmatkaliikkuminen on lisännyt eteralaiden työhyvinvointia.

LISÄTIETOJA

Tiina Piensoho, viestinnän suunnittelija, HR, viestintä ja lakiasiat, tiina.piensoho@etera.fi, puh. 050 4671944

FENNIA:

OMAOSAAJAT MUUTOSTEN AJUREINA



"Fennian Omaosaajaverkoston on koottu sisäiset parhaat osaajat, jotka perehtyvät yrityksen keskeisiin uudistuviin toimintatapoihin ja järjestelmiin. Lisäksi he perehdyttävät kollegoitaan uudistuksissa."

Sitaatti: Merituuli Herrala, HR partner, Fennia

Kuvassa: Merituuli Herrala ja Tuula Salminen, Fennia

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Omaosaajaverkosto tehostaa omalta osaltaan yrityksen keskeisten strategisten uudistusten läpivientiä ja mm. uusien järjestelmien ja toimintatapojen lanseerausta. Omaosaajat perehtyvät uudistuksiin ensimmäisenä ja toimivat sisäisinä kouluttajina ja perehdyttäjinä.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Omaosaajat ovat saaneet tutkitusti hyvää tai erinomaista palautetta niin kollegoiltaan kuin muutosjohtamisesta vastuussa olevilta esimiehiltä. Lisäksi projektit ovat kokeneet tämän tehokkaaksi tavaksi viedä uudistuksia läpi henkilöstölle.

LISÄTIETOJA

Merituuli Herrala, HR partner, Fennia HR Palvelut, puh. 040 137 7793

HANDELSBANKEN:

ASIAKASTA PALVELEE PÄÄTÖKSENTEKIJÄ

”Handelsbankenissa hajautetulla päätöksenteolla saamme parempia päätöksiä ja asiakastytyväisyys kasvaa. Työntekijämme ottavat vastuuta samalla kun heidän vaikutusmahdollisuutensa kasvavat.”



Sitaatti: Hanne Katrama, liiketoimintajohtaja

Kuvassa: Hanne Katrama, Handelsbanken

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Hajautettu toimintatapa on tärkeä osa Handelsbankenin toiminta-ajatusta. Hajauttamisen myötä nopeus, toimintakyky ja tehokkuus paranevat, asiakkaamme ovat tyytyväisempiä ja kustannukset pienenevät. Hajauttaminen kannustaa työntekijöitämme osallistumaan ja ottamaan vastuuta. Vastuu ja vapaus kulkevat käsi kädessä.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Toimintoja hajauttamalla olemme saaneet aikaan parempia ja nopeampia päätöksiä, koska asiakasta lähellä oleva työntekijä tuntee asiakkaan parhaiten. Työntekijöiden osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet kasvavat, mikä lisää työn iloa ja mahdollistaa paremman työsuorituksen. Asiakastytyväisyys kasvaa, kun asiakasta palvelee päätöksentekijä eikä viestin viejä.

LISÄTIETOJA

Tuija Matis, HR Business Partner, puh. 010 444 2361

IF:

DIGITALISAATIO UUDISTAA MOBIILIA TYÖTÄ

”Valmennuksessa pohdittiin mobiilin työn kuormitustekijöitä ja sitä, miten kuormitusta voi vähentää digitaalisen ympäristön välineillä. Sain konkreettisia neuvoja arjen onnistumiseksi sekä hyödyllistä tietoa palautumisesta!”



Sitaatti: Jaana Salo, riskienhallinta-asiantuntija, Industrial, If
Kuvassa: Jaana Salo; If

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Työtä tehdään yhä enemmän digitaalisessa ympäristössä, toisaalta työhön voi edelleen liittyä matkustamista. Mobiili työ tapahtuu niin asiakkaan luona, junassa, lentokentällä kuin hotellissakin. Ajankäytön hallinta on haastavaa. Tämä sai meidät miettimään miten ennaltaehkäistä työssään matkustavien kuormittumista. Valmennuksissa annettiin teoretietoa ja osallistujat pohtivat valmentajan ja sykemittauksen avulla omaa palautumistaan sekä jakoivat hyviä työtapoja.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Valmennuksen tuloksena oli lukuisia hyvinvointia tukevia arjen valintoja. Moni työntekijämme käynnisti matkustamisen pelisääntöjen laadinnan omassa yksikössään. Lisäksi he jakoivat oppimillaan uusilla vuorovaikutteisilla digikokouskäytännöllä energiaa myös tiiminsä ja kollegoidensa mobiiliin työhön.

LISÄTIETOJA

Irma Saarinen, työhyvinvointipäällikkö, HR, puh. 050 563 1723

ILMARINEN:

MENTOROINTI VAHVISTAA NAISTEN URAA



”Yhdistämällä osaamista rohkeasti yli yritysrajojen syntyy uutta ajattelua ja ennen kaikkea uutta energiaa ja innostusta. Tätä me tarvitsemme tänä päivänä.”

Sitaatti: Barbro Björkestam-Bärlund, henkilöstön kehittämispäällikkö, Ilmarinen
Kuvassa: Anneli Klinga ja Niina Sintonen, Ilmarinen

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Yksi Dialogi – naisia johtoon -hankkeen teemoista on naisten verkostoitumis- ja oppimismahdollisuuksien edistäminen. *Mix&Match* -mentoring on eri alojen naisille suunnattu yhteistyömalli. Loimme yhdessä ohjelman tavoitteet, sisällön ja koulutusmateriaalit. Mentoriparit tapaavat vähintään kuusi kertaa vuoden aikana.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Mentorointiohjelma on hyvä tapa tukea naisten urakehitystä, motivoida ja inspiroida heitä eteenpäin. Se jakaa ja kasvat-
taa osaamista sekä luo mahdollisuuksia henkilökohtaiselle kehittymiselle ja verkostoitumiselle. Lisäksi ohjelma avaa eri toimialoja ja luo yritysten välisiä verkostoja.

LISÄTIETOJA

Barbro Björkestam-Bärlund, henkilöstön kehittämispäällikkö, puh. 040 573 2317

LÄHITAPIOLA: JOUSTAVA TYÖSKENTELY EI SIDO PAIKKAAN



Sitaatti: Tiina Tapanainen, palvelupäällikkö, LähiTapiola
Kuvassa: Emma Ahlstedt, LähiTapiola

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Haluamme LähiTapiolassa mahdollistaa joustavan työskentelyn ilman että työ on sidottu kiinteästi tiettyyn paikkaan. Etsimme keinoja uudelleenlaiselle tavalle tehdä työtä siten että se innostaa, lisää luottamusta ja tuottaa tulosta. Pyrimme kohti ajattelua "Work was somewhere you went. Now it's something you do."

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Etätyöstä hyötyvät kaikki, niin työntekijät, työnantaja kuin asiakaskin. Lisäksi työhyvinvointi paranee ja sairauspoissaolot vähenevät. Olemme huomanneet, että työtehokkuus on parantunut. Työt sujuvat paikasta riippumatta ja siten asiakas-tyytyväisyyskin on parantunut. Muita etätyön hyötyjä on työrauhan lisääntyminen, kun työntekijöiden keskittyminen on helpottunut. Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen on joustavaa. Työturvallisuus paranee, kun mm. työmatkat jäävät pois.

LISÄTIETOJA

Tiina Tapanainen, palvelupäällikkö, puh. 040 510 6340

NORDEA:

LAUANTAIPALVELUKOKEILU KONTTORIVERKOSTOSSA JA DIGITAALISISSA KANAVISSA



”Olemme hyvin tyytyväisiä lauantaina saamaamme palveluun. Pankkiin on hankalaa ehtiä normaaleina aukioloaikoina ja arvostamme kasvokkain tapahtuvaa henkilökohtaista palvelua.”

Sitaatti: Asiakaspalaute lauantaipalvelusta, Danske Bank
Kuvassa: Marika Valorinta, Nordea

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Asiakkaiden odotukset palvelukanavia ja -aikoja kohtaan on murroksessa. Yhä useampi asiakas haluaa saada palvelua verkossa ja puhelimitse sekä perinteisten pankkien palveluaikojen ulkopuolella. Pilotoimme lauantaipalvelua parissakymmenessä konttorissa ympäri Suomen. Tämän lisäksi palvelemme asiakkaita verkkotapaamisissa, puhelimesta sekä chatissa.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Asiakkaiden ja lauantaityötä tekevän henkilöstön kokemukset ja tyytyväisyys on jatkuvasti korkealla tasolla. Lauantaityökokeilu on toteutettu läheisessä yhteistyössä työnantajan sekä työntekijöiden edustajien kanssa, mikä on johtanut läheiseen ja hedelmälliseen yhteistyöhön monissa muissakin kehityshankkeissa.

LISÄTIETOJA

Jani Eloranta, Head of HR Finland, ouh. (09) 1651

OP:

UUSI TAPA TEHDÄ TYÖTÄ INNOSTAA



”OP:ssa tehdään työtä uudella tavalla, joka tuo joustavuutta kaikille. Uusi toimintatapa lisää työhyvinvointia ja sitä kautta tuottavuutta.”

Sitaatti: Kaarina Kokko, yksikönpäällikkö, taloushallintopalvelut, OP
Kuvassa: Kaarina Kokko, OP

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Työelämän murros kiihtyy ja vaikuttaa työn tekemisen tapoihin merkittävästi. Monipuolisten ja joustavien ratkaisujen tarve kasvaa. Meillä OP:ssa työtä tehdään yhä enemmän paikka- ja aikariippumattomasti. Yksilön kannalta työn ja muun elämän yhteensovittaminen on noussut yhdeksi merkittävimmistä asioista ja tapamme tehdä työtä tukee tätä tarvetta.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Uudenlainen malli antaa työntekijälle mahdollisuuden vaikuttaa työntekemisen tapaan ja lisää työhyvinvointia ja sitä kautta tuottavuutta. Hyväntuulisuutemme Vallilassa on lisääntynyt merkittävästi uusien työtapojen ja uuden talomme myötä.

LISÄTIETOJA

Ari Loukkola, johtaja, Henkilöstön ja organisaation kehittäminen
Päivi Tulokas, asiantuntijapäällikkö, työyhteisöjen kehittäminen

POP PANKKI, SUUPOHJAN OSUUSPANKKI: ESIMIESTYÖ JATKUVASSA KEHITYKSESSÄ

”Esimiestyö on ihmisten aktiivista johtamista tavoitteiden saavuttamiseksi”



Sitaatti: Hannu Tuominiemi, toimitusjohtaja, Suupohjan Osuuspankki
Kuvassa: Hannu Tuominiemi, Suupohjan Osuuspankki

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Esimiestyön kehittäminen on pysyvä toimintatapa Suupohjan Osuuspankissa. Kehitämme pankin esimiestyötä sekä sisäisesti että ulkopuolisen koulutuksen avulla vuosittain tehtävän koulutussuunnitelman mukaisesti. Esimiestyön kehittäminen on jatkuva toimintamalli, jonka puitteissa käsitellään ja kiinnitetään huomiota esimiestyön kaikkiin osa-alueisiin.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Hyvä ja toimiva esimiestyö on yrityksen menestymisen yksi keskeinen osa-alue. Hyvä esimiestyö mahdollistaa tehokkaan ja tuloksellisen toiminnan henkilöstön hyvinvointia unohtamatta.

LISÄTIETOJA

Paula Nygård-Ojanperä, henkilöstöjohtaja, Liiketoiminnan tuki, puh. 020 166 6115

SÄÄSTÖPANKKIRYHMÄ: FASILITOINTI TUKEE YHTEISÖLLISYYTTÄ



”Meillä Säästöpankkiryhmässä vahvistetaan yhteisöllisyyttä fasilitoimalla. Ryhmän keskinäinen tiedonvaihto on lisääntynyt, organisaatiokulttuuri vahvistunut ja parhaat käytännöt tulevat jakoon.”

Sitaatti: Kati Teuri, osaamisen kehittämisspäällikkö, Säästöpankkiryhmä
Kuvassa: Kati Teuri, Säästöpankkiryhmä

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Säästöpankkien henkilöstökyselyiden läpikäyntilaisuudet suunnittelee ja fasilitoi jonkin toisen Säästöpankin edustaja. Vieraileva fasilitaattori käy läpi tutkimuksen tulokset, ohjaa keskustelua ja auttaa henkilöstöä löytämään heidän pankkiinsa sopivia kehityskohteita. Menetelmää kokeiltiin ensimmäisen kerran viime vuonna ja vastaanotto on ollut erinomainen.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Fasilitoinnilla voidaan tehostaa työpajoja mm. ohjaamalla keskustelua ja osallistamalla. Hyvin fasilitoidut henkilöstötilaisuudet ovat auttaneet säästöpankkilaisia verkostoitumaan keskenään ja jakamaan parhaita käytäntöjä Säästöpankkien kesken. Lisäämällä fasilitointiosaamista omassa työyhteisössämme voimme organisoida eri kokoisia tilaisuuksia omin voimin ja toimia tälläkin alueella yli organisaatorajojen.

LISÄTIETOJA

Kati Teuri, osaamisen kehittämisspäällikkö, henkilöstöpalvelut, puh. 050 542 2878

VARMA:

LEAN VAHVISTAA ASIAKASKOKEMUSTA

”Lean mahdollisti sen, että oli aika ja paikka pysähtyä, ja tuoda asiakas palvelun keskiöön. Kehitystyöstä jäi pysyviä rakenteita, jopa ylitse osastorajojen.”



Sitaatti: Merja Valle, kuntoutuksen kehityspäällikkö, Varman kuntoutus- ja työkyvyttömyyseläkepalvelut
Kuvassa: Pauliina Heiskanen ja Merja Valle, Varma

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Tavoitteena on luoda Leanin avulla Varmaan nopeasyklinen ja kevyt jatkuvan parantamisen toimintakulttuuri. Leanmenetelmässä prosessin tarkastelun keskiössä on asiakas. Tuloksena on asiakkaan saaman lisäarvon ja asiakastytyväisyyden kasvaminen. Lean on osoittautunut toimivaksi ja innostavaksi tavaksi kehittää arjen työtä yhdessä.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Leanin avulla toiminnan kehittämisen tulee osa kaikkien päivittäistä johtamista, johon sekä esimiehet että työntekijät osallistuvat. Leania toteuttavissa organisaatioissa jatkuvan parantamisen periaatteista tulee osa kaikkien jokapäiväistä elämää.

LISÄTIETOJA

Pauliina Heiskanen, kehityspäällikkö, puh. 040 715 1866

VERITAS: HYVÄSTÄ TYÖSTÄ HYVÄT PALKKIOT

”Veritaksen hyvä asiakaspalvelu ei olisi mahdollista ilman oikeudenmukaista ja tasa-arvoista palkitsemista.”



Sitaatti: Tommy Sandås, talousjohtaja, Veritas Eläkevakuutus

Kuvassa: Katja Niemimäki, HRD ja Sonja Lillhonga, henkilöstöasiantuntija, Veritas

TOIMIMME NÄIN JA MINKÄ TAKIA

Tehtävien yhdenmukainen ja ajantasainen vaativuusluokittelu tukee oikeudenmukaista ja tasa-arvoista palkitsemista. Tavoitteena on ohjata ja motivoida Veritas Eläkevakuutuksen henkilöstöä työssään ja palkita heitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Tämä tukee yhtiömme strategian toteutumista. Kilpailukykyinen palkitsemisjärjestelmä ja -tapa tukevat myös houkuttelevuutta työnantajana.

SUOSITTELEMME TÄTÄ KOSKA

Suosittelimme tätä, sillä yhdenmukainen vaativuusluokittelu tuo palkkaukseen yhdenvertaisuutta ja läpinäkyvyyttä. Se mahdollistaa yrityksen palkkatason vertailun alan palkkatasoon ja tukee selkeää viestintää palkitsemisesta. Lisäksi palkkausperusteet koetaan henkilöstön keskuudessa oikeudenmukaisiksi.

LISÄTIETOJA

Sonja Lillhonga, henkilöstöasiantuntija, puh. 010 55 010