

# Kis lépések, nagy örömök

## A segítségnyújtás közös öröme egy telekommunikációs vállalatnál

A pályázott kategória:

Az ügyfél iparága:

A pályázati anyag címe:

A pályázott kommunikációs program  
személyi felelősei:

Az ügynökség neve:

Hírnévmenedzsment

Telekommunikáció és IT

Kis lépések, nagy örömök

Kozarek Andrea

Szlávecz Boglárka

SAKKOM Interaktív online marketing + pr  
ügynökség

## 1. Alaphelyzet bemutatása, kommunikációs kihívások

A Vidanet Zrt. regionális távközlési vállalként televízió-, internet- és telefon-szolgáltatást nyújt ügyfeleinek. A 25 éves múltra visszatekintő vállalat kisebb helyi cégek felvásárlásából nőtte ki magát a Dunántúl egyik legnagyobb szolgáltatójává. Ezzel párhuzamosan 2010-ben új menedzsment alakult, melynek tagjai a technológiai fejlődésen túl a stratégia kiemelt céljaként tűzték ki a társadalmi felelősségvállalás fontosságát. A vállalati filozófia alapjává ezzel az a törekvés vált, hogy nem pusztán kifogástalan szolgáltatással kell hozzájárulni az előfizetők mindennapjaihoz, hanem felelősséggel kell jelen lenni a helyi közösségek életében. A Vidanet ezért minden évben pénzügyi és jelentős humán erőforrást különít el a társadalmilag hasznos és egyben az ügyfelek számára is értékes ügyek támogatására.

A kommunikációs kihívást leginkább a szolgáltató szektorra jellemző negatív visszhangú légkör jelentette: a szolgáltatás-kimaradások vagy éppen a túlterhelt telefonos ügyfélszolgálat miatt bosszankodó előfizetők sokszor nehezen fogadják el a társadalmilag fontos ügyekért tett erőfeszítéseket. Úgy tűnhet, hogy a szolgáltatásfejlesztésre fordítandó anyagi keretet a vállalat „elherdálja” pl. alapítványok támogatására. Gyakran a pozitív üzeneteknél is megjelennek a rosszakarók, akiknek hangos negatív véleménye – melyek általában legkevésbé a szóban forgó hasznos ügyre reflektálnak – elnyomja a mondanivalót.

## 2. Célok, célcsoportok

### Célok:

A negatív felhangok akaratlanul is csorbát ejtenek a vállalat hírnevén, melyet a Vidanet nem engedhet meg magának a régió egyik legnagyobb szolgáltatójaként. Hitünk szerint a társadalom számára értékes célok felkarolásával nagyban hozzá tudunk járulni a vállalat jó hírnevének erősítéséhez. Ezért a legfontosabb célunk egy átlátható, jól követhető társadalmi felelősségvállalási stratégia kidolgozása volt, mely által képessé váltunk teljesen kezelni az ügyfél CSR tevékenységét.

Olyan programok kidolgozását tűztük ki célul, melyek amellett, hogy maximálisan a kedvezményezettre szabottak, a vállalat munkatársainak is lehetőséget adnak aktívan részt venni az adott társadalmi probléma megoldásában.

Célként határoztuk meg továbbá, hogy távközlési szolgáltatóként az ügyfél járuljon hozzá a digitális szakadék csökkentéséhez.

Globális célunk az volt, hogy az ügyfél sikeresen túl tudjon lépni a hagyományos távközlési szolgáltatói szerepen, és jelen legyen a helyi közösségek életében.

## Célcsoportok:

Elsődleges:

- A szolgáltatási területen működő vagy elő
  - hátrányos helyzetű emberek,
  - alapítványok,
  - oktatási intézmények,
  - sportegyesületek.

Másodlagos:

- A Vidanet dolgozói,
- szolgáltatási területen élők.

## 3. Kommunikációs stratégia és üzenetek

A **kommunikációs stratégiánk** alapja egy olyan, hosszú távon is jól működő CSR terv kidolgozása volt, mely képes hatékonyan feltárni a lehetőségeket és hozzárendelni azokhoz a megfelelő eszközöket.

Az információgyűjtés volt a következő lépés: csak úgy tudtunk megfelelő üzeneteket átadni olyan érzékeny területen, mint a hátrányos helyzetű gyermekek vagy a fogyatékossgal élők támogatása, ha pontos információkkal rendelkezünk a pártfogolt célcsoportok szociális környezetéről és igényeiről.

Ezek után a vállalat menedzsmentjével való egyeztetések alatt felmértük a Vidanet anyagi és tárgyi lehetőségeit, és meghatároztuk a támogatási intenzitást.

### Fő üzenet a szolgáltatási területen élők felé:

A Vidanet egy a környezetére érzékeny, gondoskodó és felelősségteljes vállalat, mely számára fontos a helyi tradíciók követése és ápolása, valamint a rászoruló, az oktatás, a sport, a kultúra kiemelt támogatása. A Vidanet egy olyan cég, melyhez bármikor lehet fordulni segítségért.

### Fő üzenet a munkatársak felé:

Egy olyan vállalatnál dolgoznak, mely képes és akar tenni a közösségért, odaáll a fontos ügyek mellé, és számít arra, hogy dolgozói – lehetőségükhöz és energiájukhoz mérten – részt vesznek ezen törekvések kiaknázásában.

### Kiegészítő üzenetek:

- Saját eszközeivel a vállalat hozzájárul ahhoz, hogy szolgáltatásai a szórakoztatás mellett neveljenek, társadalmilag hasznosak legyenek, és elősegítsék a szolgáltatási területen élők épülését.
- A kommunikáció életünk velejárója, mely segíti a kapcsolataink ápolását.

#### 4. A stratégia megvalósítása, módszerek, eszközök és időzítésük

2014 nyarán meghatároztuk, hogy melyek a Vidanet társadalmi felelősségvállalásának építőkövei:

1. Aktív részvétel.
2. Társadalmi problémák enyhítése.
3. Versenyképesség javítása.

Definiáltuk a CSR tevékenység 5 alappillérét:

1. Oktatás.
2. Rászorulóknak.
3. Helyi közösségek.
4. Sportélet.
5. Munkatársak érzékenyítése.

##### **Oktatás:**

Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy az új generáció számára a korszerű technológia alkalmazása elérhető legyen, ezért számos oktatási intézményt segítünk díjmentes internet-eléréssel, emellett rendszeresen biztosítunk eszközbeli és anyagi támogatást, az idősebbek számára pedig gyakorlási lehetőséget hálózatunkon.

2014. december: A győrszentiváni Móricz Zsigmond Általános Iskolát egy interaktív táblával [támogattuk](#).

2015. április: Támogattuk a 2. alkalommal megrendezett [Győri Tudományfesztivált](#) (13 városból érkeztek iskolacsoportok).

2015. május: A győri Széchenyi István Egyetem villamosmérnök hallgatói [valós hálózati környezetben](#) végezhetnek méréseket a Vidanet támogatásának köszönhetően.

##### **Rászorulóknak:**

Előtérbe helyezzük a társadalmilag és egészségügyileg rászorulóknak támogatását. A pénzügyi források biztosítása mellett rendszeresen [szervezünk véradásokat](#) a Vöröskereszt számára.

2014. december: Az évente több száz krónikus beteg gyermeknek élményterápiás programokat szervező Bátor Tábor munkáját mobilinternettel, technikai eszközökkel és anyagilag is támogattuk.

2015. február: A [Gézengúz Alapítvány Győri Intézetének](#) munkáját segítettük. A szervezet a sérült csecsemők és kisgyermekek gyógyítása, rehabilitációja érdekében jött létre.

2015. szeptember: Az országban elsőként indítunk nyilvános, [audionarrált filmklubot](#), így a filmet a látássérültek éppúgy élvezhetik, mint a látó nézők. A filmvetítésen a munkatársak önkéntesként vesznek részt (megvalósítás pályázati időn kívül).

##### **Helyi közösségek:**

A stratégia részeként kiemelt figyelmet fordítunk a civil szervezetek felkarolására, a helyi közösségek kulturális támogatására, a közösségért sokat tevő emberek elismerésére.

Folyamatosan támogatunk falunapokat, bálakat, fesztiválokat, egészségnapokat.

2014-től: Életre hívtuk a Vidanet CivilekNet programot, melynek keretében díjmentes internet-hozzáférés biztosításával segítjük a non-profit szektort.

2015-ben Kapuváron nagyobb szerepet kapott társadalmi jelenlétünk: [gyermeknapra bűvészbemutatót szerveztünk](#), hőségriadókor [vizet osztottunk](#), az egyik általános iskolában pedig iskolacsomagot és gyümölcsöt osztunk a tanulóknak.

2015 augusztusában kezdtük el [Helyi Hősök](#) programot: olyan, szolgáltatási területünkön élő embereket díjazunk, akik a munkájukban elért sikereikért, a közjó érdekében végzett tevékenységükért megérdemlik, hogy a régió megismerhesse őket, és mások példaképeivé válhassanak.

### **Sportélet:**

A programban helyet kap a sportcsapatok széles spektrumú támogatása is: a kisebb települések labdarúgó csapataitól kezdve egészen a Győri ETO kézilabda és futsal csapatokig.

### **Munkatársak érzékenyítése:**

A munkatársakat az év szinte bármely időszakában nagy arányban tudjuk mozgósítani (belső felmérés alapján közel 65%-ban). Az árvízkezülségben a gáton állva homokzsákokat telepítenek, a [Győri Állatmenhelyen](#) kutyát sétáltatnak, a Vöröskereszt számára rendezett véradáson jelen vannak, de akár egy-egy iskolacsomagot is bármikor összeállítanak a hátrányos helyzetű családoknak.

## **5. Az ügynökség és az ügyfél közötti kapcsolattartás menete, minősége, a tanácsadás tartalma**

**Dedikált kapcsolattartás:** A projekthez egy dedikált kapcsolattartót rendeltünk, akin keresztül 12 órás elérhetőséget biztosítottunk ügynökségünk erőforrásaihoz.

**Rendszeres meetingek:** Az ügyféllel történő napi szintű telefonos és e-mailes kommunikáción túl rendszeresen tartottunk személyes találkozót Budapesten, kifejezetten CSR területre specializálódott önkéntes tanácsadókkal kiegészülve. Az ügyfél központjában, Győrben is számos alkalommal osztottuk meg ötleteinket, mely lehetőséget biztosított a teljes menedzsmenttel történő konzultációra, a lokális igények és lehetőségek felmérésére.

**Menedzsment tanácsadás:** A menedzsment tanácsadás keretében számos olyan ötlet született, ami inspirálóan hatott a stratégia gyakorlati végrehajtására. A vezetés tetszését elnyerte ügynökségünk proaktív hozzáállása, így a tanácsadás keretében valódi, társadalmilag hasznos és értékteremtő megoldásokat sikerült megvalósítanunk.

## **6. A kitűzött célok elérésének ügynökségi értékelése**

A Vidanet régióvezetői közvetlenül, szinte heti rendszerességgel találkoznak a helyi közösségi élet meghatározó személyiségeivel mindennapi teendőik során. Az ő visszajelzéseik alapján hasznos és a hétköznapi életben érzékelhető társadalmi programokat valósítottunk meg.

A munkatársak érzékenyítésének eredményeként a földrajzilag sok esetben egymástól távol dolgozók évente több alkalommal találkoznak, gyakran már nem a vállalati kereteken belül megvalósuló önkéntes segítség hozza össze őket.

2014 júliusától több mint 50 szervezetnek, rászorulóknak segítettünk több millió forint értékben.

A vállalat vezérigazgatója és a régióvezetők heti rendszerességgel kapnak [köszönőlevelet](#) a támogatott szervezetektől.

Sikerült elérnünk, hogy a közösségimédia-felületeken jelentősen alábbhagytak a negatív felhangú hozzászólások a társadalmi felelősségvállalást érintő tartalmak vonatkozásában.