

## Социальный отчет 2012

Оглавление	
Вступительное слово Главного исполнительного директора компании	2
О life:)	3
Миссия и ценности компании	4
Награды и международное признание	5
life:) и его основные стейкхолдеры	6
Ответственность перед потребителями и государством	6
Оправдание ожиданий инвесторов	9
Ответственное партнерство	10
Развитие общества	11
life:) – ответственный работодатель Украины	13
Основные проекты и направления корпоративной социальной ответственности компании	
Социальные проекты	14
Внутренние коммуникации	18
Заботясь о будущем	
Объединяя коллектив	
Поддерживая идеи и стремления	
СМИ	
Поддержка и развитие персонала	29
life:) карьера	
life:) дом	
life:) школа	
life:) отношения	
Этика и антикоррупция	32
Экология	33

Дорогие друзья!

С радостью представляю вам четвертый социальный отчет life:), который отображает наши достижения в сфере социальной ответственности, новые проекты и планы на будущее!

Ответственное ведение бизнеса лежит в основе деятельности мобильного оператора life:) с момента его основания, поскольку мы понимаем, насколько важно здоровое и благополучное общество для успешного развития нашей страны. На протяжении уже шести лет life:) является членом Глобального договора ООН, принципами которого мы руководствуемся в развитии стратегии КСО компании. Поддержка малозащищённых слоев населения, детей-сирот, защита окружающей среды, развитие талантливой молодежи стали ядром наших социальных инициатив. Мы уделяем большое внимание развитию этих направлений КСО, а также создаём и воплощаем в жизнь новые социальные программы.

Хочу отметить, что первый шаг к ответственному ведению бизнеса начинается, прежде всего, с отношения к сотрудникам, партнерам и клиентам. Как ответственный работодатель life:) предоставляет своим сотрудникам социальные гарантии и обеспечивает их качественными условиями труда. Как партнер life:) гарантирует честность и прозрачность ведения бизнеса в соответствии со всеми нормами украинского и международного законодательства. Как оператор мобильной связи life:) предоставляет своим абонентам высококачественные продукты и услуги. Кроме того, компания является одним из самых крупных налогоплательщиков Киева и Киевской области, создавая дополнительные возможности для экономического развития региона, а также для повышения уровня социальных условий жизни населения.

С каждым годом life:) расширяет число социальных программ, внедряя в свою деятельность опыт лучших мировых практик КСО. При этом мы как компания уверены, что важно не просто осуществлять большие и важные для общества проекты, но и ответственно жить и работать каждый день. Поэтому ответственность в каждом решении и в каждом шаге – те неизменные принципы, которые лежат в основе ДНК нашей компании.

*Александр Баринов,*

*Главный исполнительный директор life:)*

life:) – украинский оператор мобильной связи, основанный ООО «АСТЕЛИТ» в 2005 году. За восемь лет работы на украинском рынке компания не только стала крупнейшим игроком рынка, но и лидером по внедрению инноваций и созданию привлекательных тарифов и услуг.

## Услугами life:) пользуются 11,1 млн украинцев

Оператор life:) предоставляет своим абонентам качественные и удобные услуги, что способствует постоянному росту его абонентской базы. В Украине работает 6 центров обслуживания life:), где абоненты могут получить своевременную и качественную консультацию, а также 212 эксклюзивных магазинов оператора.

## Сеть life:) охватывает территорию, на которой проживает 98% населения Украины

Оператор life:) обеспечивает своих потребителей качественной голосовой связью и высокоскоростными услугами передачи данных. Сеть оператора охватывает территорию всей страны, включая самые отдаленные уголки Украины. Поскольку объемы потребления голосового и интернет-трафика в сети life:) постоянно растут, оператор планомерно расширяет покрытие. В 2012 году life:) модернизировал 850 базовых станций и установил 450 новых.

## life:) – один из лидеров по внедрению инновационных услуг

Выходя на рынок Украины, life:) первым представил ряд услуг, которые сегодня стали привычными для каждого абонента. Среди них MeloRing, голосовое SMS, мобильное телевидение, microSIM-карта и

многие другие. Сегодня оператор продолжает эту стратегию, оставаясь новатором в разных направлениях своей деятельности. В 2012 году life:) стал первым на рынке, кто начал продажи нано-сим-карт и стал внедрять двойной стандарт SIM-карты (SIM и microSIM) во всех своих стартовых пакетах.

## life:) – оператор твоего смартфона

В сети оператора постоянно растет число пользователей смартфонов, достигнув 1,2 млн на конец 2012 года. За год количество таких устройств увеличилось на 33%. Поэтому life:) постоянно создает новые тарифы и услуги для этой категории абонентов, а также предлагает полезные приложения, открывающие новые возможности по управлению мобильной линией.

## life:) – оператор высоких скоростей

Учитывая растущее проникновение смартфонов в сети life:) и, как следствие, рост числа абонентов, пользующихся услугами мобильного Интернета, life:) постоянно наращивает скорость передачи данных и увеличивает ёмкость сети. Это позволяет клиентам оператора оставаться в интернет-пространстве в любой точке страны. Так, на конец 2012 года скорость передачи данных в сети life:) достигла 124 Кбит/с. При этом потребление этих услуг выросло на 97%, а количество пользователей мобильного Интернета – на 40% и достигло 1,2 млн.

## life:) – получай больше!

В 2012 году life:) продолжил работу над яркой коммуникационной платформой «Мир Общения» с новым

слоганом «Получай больше». Цель новой платформы – в красивой, инновационной форме продемонстрировать внутренний мир мобильного общения и преимущества для абонентов, путешествующих по миру общения вместе с life:).

## Миссия и ценности компании

Мы работаем для того, чтобы объединять людей с помощью простых услуг, придающих новое значение их общению. Основой для нашей работы и стратегических решений являются ценности компании, которыми мы руководствуемся в повседневной работе.

### ДЛЯ НАС КЛИЕНТ – ПРЕЖДЕ ВСЕГО

- мы убеждены, что наши клиенты достойны наилучшего
- мы открыто строим отношения с нашими абонентами
- наш подход к клиентам простой, прозрачный и последовательный

### МЫ ДИНАМИЧНАЯ КОМАНДА

- для нас успех – это скорость, гибкость и направленность на результат
- мы работаем с задором и энтузиазмом
- вместе мы идем к общей цели – быть одной командой

### МЫ ОБЩАЕМСЯ ОТКРЫТО

- мы строим открытые и честные взаимоотношения на всех уровнях
- мы делимся между собой полученными знаниями и поощряем сотрудников к высказыванию своих мыслей
- мы требовательны к себе и другим, чтобы достичь наивысших результатов

### МЫ СТРЕМИМСЯ ОТЛИЧАТЬСЯ

- мы лидеры во всем, что делаем
- мы поощряем творческий и инновационный подход во всем, прежде всего в технологиях
- мы достигаем цели благодаря ответственности и смелым решениям

### МЫ ЦЕНИМ ЛЮДЕЙ

- наши сотрудники – залог успеха компании
- мы вносим вклад в развитие общества в рамках социальной стратегии компании

## Награды и международное признание

### life:) входит в топ-20 наиболее социально ответственных компаний Украины

По итогам 2012 года мобильный оператор life:) вошел в топ-20 шестого рейтинга украинских компаний в сфере корпоративной социальной ответственности (КСО).

life:) второй раз подряд стал призером в рамках выставки проектов корпоративной социальной ответственности CSR MarketPlace 2012, в которой участвовал с проектом «Близкие не за горами». Проект нацелен дарить радость общения родным и близким, проживающим за рубежом. По результатам голосования он вошел в число лучших, заняв третье место среди 30 компаний – участниц выставки.

life:) уже имеет ряд наград в сфере корпоративной социальной ответственности, среди которых награда Международной организации миграции при поддержке ООН «За проявленную социальную ответственность в противодействии торговле людьми», международная премия News Platinum PR Awards за благотворительную кампанию «Помочь так легко!», нацеленную на помощь беспризорным детям Украины, а также национальная награда «Благотворитель года» за ряд социальных инициатив, внедренных компанией.

### Технологические разработки life:) признаны на международном уровне

В 2012 году биллинговая система оператора life:), разработанная компанией Orga Systems, получила международную награду как наиболее быстрое и успешное внедрение инновационного решения для клиентов.

Система управления нового поколения (Next Generation Control Point (NGCP)) получила награду Best Deployment за улучшение показателей работы биллинговой системы и уровня удовлетворенности клиентов в рамках Pipeline Innovation Award 2012 в Дублине, Ирландия.

### Престижный конкурс Effie Awards Ukraine высоко оценил достижения life:) в сфере маркетинговых коммуникаций

В декабре 2012 года life:) получил 4 награды в престижном конкурсе Effie Awards Ukraine, единственном в Украине, оценивающем эффективность маркетинговых коммуникаций. При этом оператор получил два «золота», «серебро» и «бронзу» за ряд рекламных кампаний как на национальном, так и на региональном уровнях. Одна из наград был вручена за внедрение новой коммуникационной платформы «Мир Общения», которая раскрыла life:) с новой, более яркой и инновационной, стороны. life:) также представил новый визуальный стиль и слоган «Получай больше!», который воплотил основной принцип деятельности life:) – давать абонентам максимум преимуществ по самым привлекательным ценам.

## life:) и его основные стейкхолдеры

Открытый и продуктивный диалог всегда лежал в основе эффективного построения отношений компании с заинтересованными сторонами. Этот подход является крепким связующим звеном с основными стейкхолдерами, помогая эффективно управлять репутацией компании среди ее клиентов и партнеров, ожиданиями инвесторов и общин, а также прогнозировать и минимизировать риски компании.

ОСНОВНЫЕ СТЕЙКХОЛДЕРЫ life:):

Потребители  
Персонал  
Государство  
Инвесторы  
Партнеры  
Общество

## Ответственность перед потребителями и государством

### life:) – высокие стандарты обслуживания

Оператор демонстрирует высокие стандарты клиентского обслуживания, постоянно внедряя последние мировые разработки в этой области. Для того чтобы удерживать высокие показатели, life:) проводит постоянный мониторинг качества обслуживания, приглашая своих абонентов дать обратную связь как после звонка в call-центр, так и после обращения в центр обслуживания. Высокие результаты опросов свидетельствуют о лидирующей позиции оператора

по уровню удовлетворенности клиентов услугами call-центра.

Для того чтобы каждый абонент в любое время дня и ночи чувствовал поддержку оператора и мог получить ответ на любой вопрос, life:) оптимизировал свой график и объемы работы, подстраиваясь под потребности абонентов. К примеру, в активные праздничные периоды с целью повышения эффективности работы оператор увеличивает число работников call-центра на 20–30%.

В 2012 году агенты call-центра оператора обработали 6,2 млн обращений, за смену в среднем агент call-центра принимает около 130–150

вызовов, при этом средняя длительность звонка составляет 168 секунд.

Оператор постоянно внедряет новейшие практики и технологии обслуживания абонентов. В 2012 году, стремясь обеспечить своих абонентов еще большим комфортом, life:)

оборудовал центры обслуживания абонентов (ЦОА) точками мгновенного доступа к агентам информационно-консультационного центра. Это дает возможность посетителям ЦОА при желании воспользоваться дополнительным каналом для получения консультаций по продуктам и услугам оператора.

**Артур Аревшатян, начальник департамента управления обслуживанием клиентов life:):**

*«Забота о клиенте лежит в основе нашего бизнеса, ведь мы прекрасно понимаем, что при сегодняшней динамике жизни и бизнеса для нашего клиента важно получить высококвалифицированную поддержку в считанные секунды. Поэтому мы постоянно внедряем новые каналы взаимодействия с абонентами, среди которых онлайн-чат с операторами call-центра, мгновенное соединение в ЦОА и другие. Мы рады, что наши абоненты высоко оценивают и ценят тот уровень сервиса, который получают у нас».*

## life:) внедряет полезные инновации

Оператор идет в ногу со временем, принося на рынок Украины новые технологические решения, которые помогают абоненту самостоятельно управлять многими услугами на своем мобильном устройстве. Лидером среди таких нововведений является мобильное приложение «Мой life:»), при помощи которого абоненты оператора могут контролировать свои расходы, а также легко управлять мобильной линией онлайн: пополнять счет и осуществлять перевод баланса, менять свой тарифный план и заказывать разнообразные услуги, просматривать

отчеты по осуществленным платежам и многое другое. Все это делает мобильную жизнь абонентов более легкой и комфортной.

Кроме того, оператор создал life:) Apps – удобный каталог приложений, в котором собраны самые востребованные приложения на украинском и русском языках. В 2012 году оператор также разработал приложение «life:) архив», позволяющее пользователям надежно сохранить всю необходимую информацию со своего телефона: адресную книгу, заметки, календари, SMS, закладки браузера и задачи. Например, если абонент по какой-то причине потерял свой телефон или приобрел новый, то он сможет с легкостью восстановить всю необходимую информацию при помощи этого приложения.

**Мехмет Коч, начальник департамента управления продуктом:**

*«Вдохновившись стратегией «life:) – оператор твоего смартфона», мы делаем все, чтобы владельцы подобных устройств чувствовали себя комфортно в нашей сети. Мы создаем не только специальные тарифные планы для пользователей смартфонов, такие как «life:) безумный день» или «Все включено», но и самые доступные предложения по мобильному Интернету как в Украине, так и в роуминге».*

Кроме того, life:) предлагает своим пользователям специальные приложения, среди которых: «Мой life:»), позволяющее абонентам управлять своим счетом,

*«life:) архив», при помощи которого можно продублировать и сохранить всю информацию, имеющуюся на телефоне, life:) Apps, являющееся каталогом наиболее полезных приложений для смартфонов».*

*Мы рады, что владельцы смартфонов это ценят и вместе с нами открывают новые преимущества своих устройств».*

## life:) использует безопасные новейшие технологии и сертифицированное оборудование условия для общения

Для предоставления своим абонентам качественной и доступной связи life:) использует безопасные новейшие технологии, а также только сертифицированное оборудование, безопасность которого соответствует требованиям действующего законодательства, регулирующего рынок телекоммуникационных услуг. Заботясь о здоровье своих абонентов, компания придерживается всех норм, которые регулируют предоставление услуг связи в Украине.

## life:) обеспечивает своих абонентов высоким качеством покрытия

Оператор постоянно работает над расширением емкости и покрытия сети, чтобы обеспечить возросший спрос как на голосовые, так и на услуги передачи данных. В 2012 году оператор воплотил в жизнь масштабный проект по модернизации GSM-сети в Донецке и Донецкой области, существенно увеличив скорость мобильного Интернета и расширив покрытие в этом регионе. Оператор внедрил систему защиты сети при экстремальных погодных условиях, что позволяет life:) предоставлять услуги высокого качества в любую непогоду.

## life:) предлагает самые выгодные и удобные

Сегодня мобильное общение и услуги по передаче данных стали неотъемлемой частью жизни каждого абонента. life:) сыграл важную роль в этом процессе, став первым оператором на украинском рынке мобильной связи, который предоставил абонентам бесплатное общение внутри сети. Оператор не останавливается на достигнутом и разрабатывает для своих абонентов новинки, тарифы и сервисы, позволяющие сделать общение более удобным и легким. В 2012 году life:) создал услуги «Регулярный платеж» и «Плати мобильно», благодаря которым абоненты могут в любое время пополнить баланс своего номера или любого другого номера life:). Оператор также предложил новое «Меню управления услугами», позволяющее управлять подключенными услугами когда угодно и где угодно. Кроме того, заботясь об удобстве абонентов, оператор предоставил возможность при повреждении кода карты пополнения на одну или две цифры восстановить ее не выходя из дома, просто отправив запрос по электронной почте.

## Абоненты life:) свободно путешествуют в роуминге

Роуминг всегда был и остается важным стратегическим направлением для оператора. life:) разрушил стереотип о том, что голосовая связь в роуминге дорогая, сделав ее доступной практически для каждого путешествующего абонента. Более того, оператор сделал еще один важный шаг навстречу интересам потребителей и превратил услугу мобильного Интернета в доступный роуминг-сервис, снизив в 100 раз стоимость одного мегабайта трафика. Благодаря

этому абоненты life:) путешествующие за рубежом, могут не только оставаться на связи с родными и близкими, но и посещать любимые сайты, пользоваться электронной почтой и размещать свои фотографии и впечатления в социальных сетях. Все это стало возможным благодаря Travel life:) – тарифному плану, по условиям которого звонки в роуминге стоят от 2,49 грн за минуту, а мобильный Интернет – от 0,29 грн за МБ.

## life:) – общение без границ

Зная о том, сколько украинцев сегодня работает и учится за рубежом, оператор делает все возможное, чтобы звонки за рубежом становились доступными всем, кому они нужны. Так, life:) предлагает выгодные тарифные планы для звонков на все зарубежные направления, включая Россию, Европу и Америку. Благодаря доступным тарифным планам, таким как «Международный life:)», в котором звонки в Россию, Европу, Америку и Азию стоят от 0,12 грн за минуту, звонки на все номера life:) – 0 коп. без обязательной абонплаты, в 2012 году абоненты оператора звонили за рубеж и разговаривали на 50% дольше, чем годом ранее.

Сергей Гуляев, начальник департамента маркетинга ключевых регионов: «Мы рады, что изменили ситуацию на украинском рынке телеком-услуг, создав революционное предложение для международного роуминга – Travel life:). Этот шаг определил дальнейшее развитие данного спектра услуг в Украине и положило начало изменению потребительского поведения. Если раньше абоненты опасались пользоваться мобильной связью в роуминге из-за больших счетов, то сейчас мы видим, как быстро растет потребление голосового и интернет-трафика в роуминге. Наша цель – быть оператором №1 для

тех, кто путешествует, создавая привлекательные роуминг-тарифы и расширяя их географию».

## life:) заботится об интересах всех своих абонентов

Придерживаясь высоких стандартов социальной ответственности, life:) в 2012 году разработал специальный тариф «Мир SMS» для людей с нарушением слуха и речи. В его основе удобное общение при помощи SMS, а также доступный мобильный Интернет для получения информации во Всемирной сети. Также оператор позаботился о комфортном посещении своих центров обслуживания абонентами с детьми, открыв в каждом ЦОА уголки творчества. Благодаря этому маленькие посетители могут занять себя и проявить свои творческие способности, а их родители спокойно получить консультацию специалиста.

## life:) – один из крупнейших налогоплательщиков в Киевском регионе

Своевременная и полная уплата налогов является неотъемлемой составляющей ответственного ведения бизнеса life:). Оператор – один из крупнейших налогоплательщиков в Киевском регионе. В 2012 году life:) уплатил налогов на сумму около 664 млн грн. В целом за время своей работы оператор уплатил в государственную казну около 2,7 млрд грн.

## Оправдание ожиданий инвесторов

life:) – украинская компания с международными инвестициями. Акционерами компании являются ведущий международный оператор мобильной связи Turkcell (55%

акций) и украинская компания System Capital Management (45% акций).

Каждый год оператор life:) наращивает основные показатели деятельности, тем самым оправдывая ожидания своих инвесторов. Так, в 2012 году life:) продемонстрировал значительный рост основных финансовых и операционных показателей.

Доход life:) в 2012 году вырос на 10,2% и составил более 3 млрд грн

В 2012 году доход оператора вырос на 10,2%, до 3,24 млрд грн, по сравнению с 2,94 млрд грн в 2011 году. Основными факторами роста дохода стали увеличение абонентской базы, потребление мобильного Интернета и других дополнительных услуг.

В 2012 году показатель EBITDA вырос на 21,8%, до 914,4 млн грн, по сравнению с 750,6 млн грн в 2011 году. В то же время в 2012 году маржа EBITDA

увеличилась на 2,7 пункта, до 28,2%, по сравнению с 25,5% в 2011 году. В первую очередь это связано с ростом доходов, эффективной маркетинговой стратегией и оптимизацией затрат компании.

Основные факторы роста дохода компании – увеличение абонентской базы, потребление мобильного Интернета и других дополнительных услуг

## Ответственное партнерство

В основе деятельности оператора life:) лежат принципы ответственного партнерства, а также принципы честности и открытости ведения бизнеса. Благодаря такому подходу оператор пресекает все возможные коррупционные или мошеннические схемы, которые могут повлиять на взаимоотношения life:) с партнерами и клиентами. Ответственное отношение к своим партнерам и профессиональное ведение бизнеса позволяют оператору предоставлять своим абонентам высококачественные тарифы и сервисы.

Оператор учитывает мнение своих клиентов и партнеров, регулярно проводя опросы для получения обратной связи о качестве сотрудничества. Благодаря этому life:) обеспечивает высокие стандарты предоставления мобильных услуг на каждом этапе ведения бизнеса: от высокопрофессионального сервиса в центрах обслуживания абонентов, операторы которых ежедневно обрабатывают тысячи запросов абонентов, до работы с подрядчиками по распространению продукции оператора.

**Оксана Рудюк, начальник департамента по связям с общественностью life:)**

«С каждым годом life:) укрепляет свои позиции в сфере корпоративной социальной ответственности, воплощая в жизнь новые социальные проекты и программы. В 2012 году одним из приоритетных направлений компании в сфере КСО стало образование и создание условий для раскрытия потенциала талантливой молодежи. Стабильное развитие нашего общества во многом зависит от нового поколения, и мы рады, что уже сейчас можем предложить интересные инициативы, помогающие молодым людям идти вперед, получать новый опыт и знания. С этой целью в 2012 году мы инициировали программу «Школа мобильной

связи:»)», которая помогает ученикам 9–10 классов узнать больше о сфере телекоммуникаций и профессиях в нашей индустрии, а значит, помочь им в построении будущей карьеры. Мы очень рады, что программа вызвала большой интерес среди школьников. Я уверена, что она станет для них хорошим профессиональным подспорьем в будущем.

Создавая программы для активных и инициативных молодых людей, мы не забываем о тех, для кого наша поддержка может быть жизненно важной. Именно поэтому в 2012 году мы воплотили в жизнь ряд проектов, которыми гордимся и как компания, и как граждане. Среди них программа «Время добрых дел», которая позволила нашим абонентам передать старые, но рабочие мобильные телефоны тем людям, которые не могли позволить себе приобрести такие устройства. Второй программой стала инициатива «Близкие не за горами», благодаря которой многие наши абоненты смогли связаться со своими родственниками за рубежом. И последнее, но не менее важное: в 2012 году мы создали тариф, который позволяет глухонемым людям общаться между собой при помощи мобильных услуг.

Мы рады, что наша бизнес-деятельность не только дарит абонентам life:) радость общения, но и для многих из них становится источником вдохновения, поддержки и профессионального роста. Мы рады, что каждый день делаем что-то полезное для общества, улучшая мир вокруг нас. И, разумеется, мы не собираемся останавливаться на достигнутом, поэтому впереди у нас новые полезные для общества проекты!»

## Развитие общества

С первых дней работы на украинском рынке life:) воплощает в жизнь различные социальные инициативы, подтверждающие важность социальной ответственности в компании. В фокус внимания life:) входят наиболее актуальные, по мнению оператора, сферы социальной опеки: обездоленные дети, образование и трудоустройство студентов, развитие талантливой молодежи, поддержка людей с особыми потребностями и другое.

В 2012 году оператор продолжил воплощать в жизнь корпоративную программу life:) Волонтеры, в рамках которой сотрудники life:) имеют возможность самостоятельно инициировать и организовывать различные благотворительные мероприятия, направленные на помощь обездоленным детям.

## life:) поддерживает молодых и талантливых специалистов, которые станут будущими бизнес-лидерами страны

В октябре 2012 года стартовал новый социальный проект life:) – «Школа мобильной связи:»). Проект призван расширять мировоззрение украинских школьников 9–10 классов в области телекоммуникаций, знакомить ребят с основами новейших технологий, а также с профессиями, востребованными в этой отрасли. Таким образом, проект имеет не только образовательный, но и профориентационный характер.

Вопросы дополнительного образования и трудоустройства молодежи особенно важны в социальной деятельности life:). С 2009 года компания реализует социально-образовательную программу для студентов «Прыжок в жизнь:»), предусматривающую учебу и стажировку с возможностью дальнейшего трудоустройства в компании. Участники программы имеют возможность поработать в реальных бизнес-условиях и

получить первый трудовой опыт. Для компании же эта программа является возможностью сделать свой вклад в будущее Украины, инвестируя в молодых, перспективных, талантливых людей, которые имеют все шансы стать бизнес-лидерами страны.

(ВРЕЗКА) За четыре года проекта «Прыжок в жизнь:») в нем приняли участие более 150 молодых специалистов, а 50 лучших получили работу в life:)

Одним из направлений социальной ответственности life:) является поддержка развития творческих способностей детей и молодежи. life:) сотрудничает с международным конкурсом молодых исполнителей популярной музыки «Новая волна» и его «младшим» аналогом – конкурсом «Детская Новая волна». В рамках национальных отборочных туров на конкурсы оператор основал собственную награду «life:) премия». Участники «Новой волны» ежегодно получают от life:) поездку на концерт мировой звезды, а конкурсанты «Детской Новой волны» отправляются в незабываемое путешествие в парижский Диснейленд.

### **Наталья Горбенко, начальник департамента управления персоналом:**

*«За любым успешным бизнесом стоят люди, а любая успешная компания – это единая дружная команда профессионалов. Для life:) его сотрудники – самая большая ценность, самый важный капитал. Поэтому, несмотря на все изменения, которыми так богата наша жизнь сегодня, для нас неизменной остается вера в то, что каждый успех life:), каждая награда, каждый позитивный показатель – это заслуга всех членов нашей дружной команды, результат наших совместных талантов и усилий.»*

*В life:) мы твердо уверены, что работа должна быть сродни увлечению, близкой человеку по духу, должна приносить удовольствие, а офис, в который он приходит каждый день, должен быть вторым домом. Именно поэтому мы уделяем так много внимания каждой составляющей своей бизнес-жизни – от обустройства рабочего места до возможностей личностного роста и развития.»*

*Мы заботимся о том, чтобы с первых дней работы в компании наши новички чувствовали себя частью команды и предоставляем им для этого все возможности.»*

*Мы заботимся о том, чтобы, работая с life:) не один год, специалисты продолжали двигаться вперед, узнавать новую и полезную информацию, расти лично и профессионально, воплощать в жизнь амбициозные проекты, привносящие инновации на рынок телекоммуникаций Украины. Мы заботимся о том, чтобы семья каждого нашего сотрудника были частью нашей жизни, принимая участие в различных мероприятиях life:), и чувствовали себя защищенными социальными гарантиями, предоставляемыми компанией. Мы рады, что life:) удалось создать в своих стенах атмосферу дружбы и теплоты, привлекающей к нам неординарных, талантливых людей, которые сотрудничают с компанией многие годы».*

## life:) – ответственный работодатель Украины

life:) работает на одном из наиболее динамичных и конкурентных рынков Украины. Технологический прогресс, появление новых устройств, а с ними и новых возможностей, необходимость выделяться и при этом оставаться родным и близким для постоянных абонентов, а также быть интересными для потенциальных клиентов – для всего этого нужна яркая, креативная и сплоченная команда.

Именно таким является коллектив life:). Средний возраст сотрудников компании составляет 34–35 лет, при этом средний срок работы одного сотрудника составляет 4–5 лет. Многие из нынешних руководителей пришли в компанию на заре своей карьеры, прямо со студенческой скамьи, и доросли до руководителей отделов и департаментов.

### У всех сотрудников life:) равные права и возможности

Успешный карьерный рост и значительный срок работы одного сотрудника в 8-летней компании life:) стали возможными благодаря принципам работы оператора и его подходу к своему самому ценному активу – людям. life:) исповедует равенство прав и возможностей для всех членов команды во всех сферах жизни компании: от языка общения до социального пакета. Такая политика позволяет обеспечить равный доступ к информации всем членам большой семьи life:) и исключает возможность дискриминации любой национальности, представленной в компании. Вне зависимости от национального признака, пола, должности сотрудники имеют

доступ и к другим составляющим корпоративной жизни: мотивационным программам, предложениям отдыха, образовательным курсам и т.п.

Подобный подход, как и комфортные условия работы, теплая дружеская атмосфера, позволяют life:) привлекать неординарных, талантливых людей – от музыкантов до победителей научных конкурсов (олимпиад).

### life:) – это надежный работодатель для более чем 1000 человек

В целом мобильный оператор life:) – это надежный работодатель для более чем 1000 человек по всей Украине. А посредством многочисленных

партнеров из различных секторов экономики компания создает рабочие места для еще нескольких десятков тысяч специалистов.

## Основные проекты и направления корпоративной социальной ответственности компании

### Социальные проекты

«Близкие не за горами»

Общеизвестно, что за пределами нашей страны проживает множество украинцев, которые либо учатся, либо работают в других странах. Особенно этот вопрос актуален для жителей Западных областей Украины. Родным и друзьям таких людей важно не терять с ними связь, ведь на расстоянии потребность в общении только усиливается. Именно поэтому мобильный оператор life:) решил поддержать жителей этого региона и летом 2012 года запустил социальную акцию «Близкие не за горами» в 7 областях страны.

В рамках такой инициативы жители Львовской, Ивано-Франковской, Ровенской, Волынской, Тернопольской, Хмельницкой и Черновицкой областей могли бесплатно пообщаться со



своими родными, близкими или друзьями в специально созданной для этого передвижной телефонной будке, которая превратилась в своеобразный символ единства сотен голосов из разных уголков мира.

В течение летних и осенних месяцев 2012 года



ярко-красная телефонная будка, путешествуя по городам Западной Украины, останавливалась в одном из них и радостно приглашала всех желающих присоединиться к акции. Местные жители могли бесплатно воспользоваться связью и позвонить своим близким, находящимся за сотни километров от родного дома, узнать побольше о том, как у них дела, и сказать, что их всегда с нетерпением ждут дома. Казалось бы, что это обычные мелочи, но сколько радости, восторга излучали люди, услышав родной голос в трубке!

### «Время добрых дел!»

Сегодня в нашей стране много людей, которые нуждаются в особой заботе и поддержке. Это и одинокие пожилые люди, и выпускники детских домов, и все те, кому так часто не хватает даже повседневных и, на первый взгляд, обыденных вещей. Мобильная связь является одной из услуг, без которой сегодня большинство из нас не представляет свою жизнь. Связь не просто спасает нас от одиночества – она способна спасти жизнь, позволяя вовремя вызвать врача или предупредить об опасности.

В ноябре 2012 года мобильный оператор life:) запустил новый проект корпоративной социальной ответственности – благотворительную инициативу «Время добрых дел!». Основная цель этого социального проекта – подарить мобильную связь тем, кому она нужна, но кто по разным причинам не может приобрести мобильный телефон для своих нужд.

В рамках инициативы «Время добрых дел!» каждый желающий в пунктах и центрах обслуживания оператора life:) смог передать свой старый, но еще пригодный к использованию мобильный телефон новым владельцам – малоимущим людям.

Благотворительный проект стартовал 22 ноября 2012 года и охватил всю Украину, а это свыше

Благодаря этому проекту тысячи людей в десятках городов и сел Западной Украины получили прекрасную возможность с помощью мобильной связи life:) преодолеть расстояние и насладиться общением с родными людьми.

Каждый участник инициативы смог убедиться, что один телефонный звонок может перевернуть жизнь, кардинально изменить судьбу, подарить настоящий взрыв эмоций и что на самом деле близкие не так далеко, как кажется.

50 официальных пунктов и центров обслуживания оператора life:) в более чем 35 городах страны, которые призывали всех желающих присоединиться к социальной инициативе.

По результатам проекта абоненты из многих городов Украины подарили более 200 телефонов. После детальной проверки аппаратов специалистами life:) было отобрано 156 телефонов, укомплектованных зарядными устройствами, без дефектов в работе. Именно эти телефоны вместе с 250 новыми мобильными телефонами общей стоимостью свыше 200 тыс. грн от мобильного оператора life:) были переданы Международному благотворительному фонду «Каритас Украина», члену всемирной семьи благотворительных организаций Caritas Internationalis. Фонд имеет разветвленную сеть организаций по всей Украине и осуществляет комплексные программы для малообеспеченных слоев населения. В свою очередь в канун зимних праздников благотворительный фонд передал мобильные телефоны, стартовые пакеты и карты пополнения новым владельцам – детям из кризисных семей, выпускникам домов сирот, малообеспеченным пожилым людям в Дрогобыче, Бродах, Тернополе, Львове и других городах и селах Украины.

### «Школа мобильной связи:»

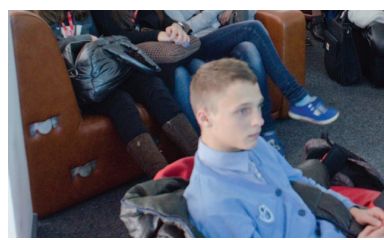
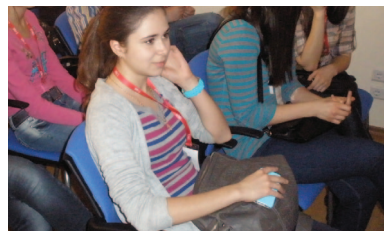
Фокусируясь в значительной мере на молодежи, мобильный оператор life:) много внимания уделяет образованию будущих украинских профессионалов. Именно в рамках этого направления 9 октября 2012 года life:) запустил новый социально-образовательный проект

«Школа мобильной связи:», цель которого – расширить мировоззрение школьников, обогатить их знания о современных технологиях и поднять престиж технических специальностей.

Проект «Школа мобильной связи:»







ориентирован на учеников 9–10 классов и проходит в больших городах Украины в стенах офисов или центров обслуживания абонентов (ЦОА) life:). Старшеклассникам предлагается побывать в гостях у оператора и больше узнать о мобильной связи, современных технологиях и перспективах их развития. Также в рамках «Школы мобильной связи») у ребят есть возможность познакомиться с представителями различных специальностей и из первых уст узнать, как создаются телекоммуникационные услуги.

**В рамках каждого визита школьников ожидается:**

- презентация компании и специальностей, которые в ней представлены, непосредственно представителями разных департаментов;
- специально подготовленный life:) 20-минутный видеофильм об истории и природе мобильной связи;
- демонстрация оборудования при поддержке компании Huawei, международного производителя телекоммуникационного оборудования и смартфонов;

• конкурс с подарками от life:), который также помогает школьникам систематизировать полученную информацию и закрепить в памяти наиболее интересные факты.

Всего с момента запуска проекта в офисах и ЦОА оператора побывало несколько сотен учеников девятых и десятых классов из средних общеобразовательных школ Киева, Львова, Днепропетровска, Одессы. Самые внимательные гости по результатам конкурсов получили ценные призы, а специалисты life:) – множество вопросов о специфике своей работы, своем образовании, технологиях будущего, а также влиянии мобильной связи на человека.

«Школа мобильной связи:)» – это долгосрочный проект, который в перспективе охватит всю Украину. Таким образом, мобильный оператор life:) делает свой вклад в распространение образования в обществе, расширение мировоззрения украинских школьников, а также поощряет молодежь к получению технического образования и построению карьеры в одной из наиболее технологичных и перспективных отраслей экономики.

life:) планирует в дальнейшем развивать этот проект и знакомить с телекоммуникационной отраслью школьников из других крупных городов Украины.

## Внутренние коммуникации

«Заботясь о будущем»

**life:) Волонтеры помогают детям**

На протяжении пяти лет компания life:) активно привлекала своих сотрудников ко всем проектам, которые проводились в рамках социальной инициативы «Помочь так легко!», направленной на помощь бездомным детям. Программа «Помочь так легко!» оставила в сердцах сотрудников компании огромное желание быть полезными обществу и помогать обездоленным детям. В конце 2011 года по собственной инициативе сотрудников компании, которую поддержало также высшее руководство компании, получила жизнь новая программа – «life:) Волонтеры».

Волонтерами могут стать все желающие сотрудники компании. Они самостоятельно инициатируют и собственными силами организуют различные благотворительные мероприятия, направленные на сбор материальных средств для детей из подопечных детских домов, среди которых «Рябинка» в пгт. Гребинки (Васильковский район Киевской области) и Лавровский детский дом (с. Лавров, Старосамборского района Львовской области).

В социальных инициативах программы «life:) Волонтеры» задействованы около 50% сотрудников компании. В 2012 году сотрудники-волонтеры по собственной инициативе:

- провели мастер-класс по компьютерной грамотности для мальчиков и мастер-класс по рукоделию для девочек из детского дома;

- покрасили детскую площадку одного из детских домов, а также передали материалы для

ремонта и покраски других помещений;

- собирали деньги на нужды детей, организовывая внутри компании для сотрудников креативные мастер-классы по танцам, технике декупажа и искусству сомелье.

**Оксана Кузьменко, старший бухгалтер:**

*«С удовольствием вызвалась провести среди сотрудников мастер-класс по технике декупажа. Мне было приятно поделиться с коллегами своим увлечением, но еще приятнее было осознавать, что мое любимое хобби поможет собрать средства для помощи деткам. С радостью буду проводить и дальше подобные мастер-классы – это дело, для которого всегда стоит найти время и возможности».*

*Благодаря собранным средствам сотрудники life:) подарили детям современный бойлер для горячей воды, шкафы для одежды, DVD-плеер с обучающими дисками, 64 комплекта постельного белья и полотенец, настольные светильники с энергосберегающими лампами, гигиенические наборы и другие предметы первой необходимости.*

*За год общими усилиями сотрудников компании собрано более 44 тыс. грн, которые были направлены на нужды подшефных детских домов.*



## «Прыжок в жизнь:)» дает старт карьере»

В 2012 году life:) успешно продолжил социально-образовательную программу «Прыжок в жизнь:)».

Созданная в 2009 году программа дает возможность молодежи сделать серьезный шаг навстречу своей профессии, развить навыки работы в реальной бизнес-среде и приобщиться к динамичной международной компании. Для многих студентов-старшекурсников это возможность получить свой первый практический и профессиональный опыт в компании, возможность посмотреть на то, как функционирует корпоративная структура, как развивается корпоративная культура, как построены бизнес-процессы. Участие в программе разделено на четыре этапа:

1. Обучение в рамках различных мастер-классов внутри компании.
2. Создание и защита собственного проекта в команде под кураторством менеджера life:).
3. Стажировка в одной из дирекций компании в зависимости от специализации студента.

4. Возможность трудоустройства.

С 2012 года принимать участие в программе «Прыжок в жизнь:)» могут студенты уже шести крупнейших городов Украины: Киева, Львова, Донецка, Харькова, Одессы, Днепропетровска.

За четыре года существования проект выпустил более 150 молодых специалистов, 50 лучших из них получили работу в компании life:). С момента основания программы количество ее участников выросло в 3,5 раза.

Проект привлекает талантливых студентов-старшекурсников из ведущих учебных заведений страны, стремящихся сделать карьеру в сфере телекоммуникаций, информационных технологий, маркетинга, финансов или экономики.

С каждым набором участников количество поданных заявок от студентов, желающих попасть в программу, растет в геометрической прогрессии. За 2009–2012 годы присутствия проекта в шести крупных городах Украины в программе стажировки от life:) участвовали студенты из 32 вузов Киева, Одессы, Харькова, Львова, Донецка и Днепропетровска.

Людмила Стеценко, участница программы «Прыжок в жизнь:)», ныне сотрудник

### одного из отделов компании:

«Участие в программе стажировки от life:) стало для меня одновременно и большой удачей, и серьезным вызовом. За время проекта я поняла, что нужно на 120% верить в свои силы, и тогда успех не заставит себя долго ждать. По результатам программы «Прыжок в жизнь:)» меня пригласили работать в компании. И я искренне благодарна коллегам и руководителям стажировки за их время и знания, всестороннюю помощь, за серьезное отношение ко мне в процессе обучения и, конечно, за возможность работать в такой крупной компании, как life:).

### Валентина Лузина, специалист по управлению персоналом:

«Я рада быть куратором проекта «Прыжок в жизнь:)», так как верю, что это важная социальная инициатива компании, которая является своего рода инвестицией в будущие бизнес-лидеров страны. Я уверена, что благодаря участию в программе студенты не только получают бесценный первый трудовой опыт, но и становятся более востребованы на рынке труда».

### «Объединяя коллектив»

### Команда мечты на общественных началах

Проект Dream Team (с англ. – «команда мечты») существует в компании life:) уже больше шести лет. Он объединяет коллег, занимающих активную общественную и жизненную позицию. Благодаря проекту сотрудники знакомятся, общаются вне офиса, поддерживают дружеские отношения, путешествуют, занимаются общим хобби, вместе проводят досуг.

**В 2012 году в рамках Dream Team было проведено более 20 мероприятий, в которых приняли участие свыше 350 сотрудников life:), а также более 150 их друзей и родственников из разных уголков Украины.**

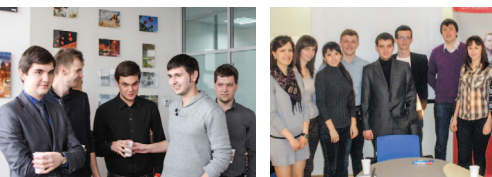
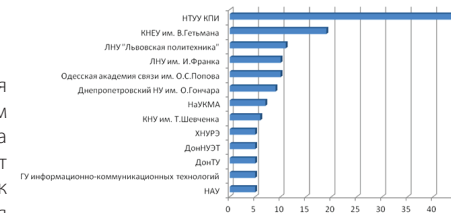
Dream Team насчитывает 6 «клубов по интересам»:

- досуг;
- детский клуб;
- фотоклуб;
- клуб «Мафия»;
- туры выходного дня;
- различные проекты социальной направленности.

Активное общение между участниками Dream Team происходит также на отдельном сайте в рамках корпоративного портала компании. Это собственное средство коммуникации Dream Team, где можно самостоятельно инициировать новые мероприятия, принимать участие в

любых других событиях или командных проектах, обсуждать будущие активности, делиться фотографиями, мнениями, идеями, узнавать новости, приглашать коллег к участию в интересующем мероприятии.

Наиболее активные вузы по количеству стажеров





**Вероника Бевз, специалист управления процессами обслуживания корпоративных абонентов:**

*«На мой взгляд, это самый интересный формат общения между коллегами. Лично я состою в клубе «Активная жизнь» и организовываю трекинговые походы и сплавы. Важно и приятно, что тут мы сами себе инициаторы, воплоители и ценители. А еще очень здорово, что можно привлекать свои семьи и друзей к любым идеям и затеям, и проводить время одновременно и с друзьями, и с коллегами.»*

**«Happy Friday поднимает настроение»**

Happy Friday (с англ. – «счастливая пятница») – корпоративная традиция еженедельных неформальных встреч, которая успешно существует в компании с 2010 года. Общие неформальные встречи в конце каждой рабочей недели благоприятствуют легкой дружеской атмосфере в коллективе, помогают сотрудникам больше узнать друг о друге, пообщаться на отвлеченные от работы темы накануне выходных дней. Каждая встреча является тематической и проходит в различных форматах, таких как:

Happy Friday Movie – совместный просмотр фильмов;

Happy Friday Tips – интересные советы;

Happy Friday Survey – участие в опросах с поощрительными подарками;

Happy Friday Guest Speaker – выступление авторитетных приглашенных спикеров;

Happy Friday Party – неформальные презентации.

**Андрей Каленский, ведущий юрист-консульт:**

*«Мне очень нравятся наши пятничные встречи. Это прекрасная возможность пообщаться с коллегами на отвлеченные от работы темы. Можно даже сказать, что рабочие темы – табу для вечера пятницы. Мы находим общие интересы, узнаем о жизни друг друга вне офиса. От этого и рабочие отношения становятся лучше и эффективнее.»*

**«Now You Know More знакомит с работой отделов»**

Now You Know More (с англ. – «теперь вы знаете больше») – новый формат информационных встреч в рамках Happy Friday, стартовавший в 2012 году. На каждой из встреч представители одного из департаментов компании (life:) рассказывают о своей работе, о себе, своих рабочих обязанностях в виде легкой, оригинальной презентации. Сотрудники (life:) могут больше узнать о функциях различных департаментов и отделов (life:), а также ближе познакомиться со своими коллегами и задать все интересующие их вопросы.

**Оксана Бондарчук, ведущий PR-специалист:**

*«У нас большая компания, в которой довольно много департаментов и отделов. О работе тех, с которыми не приходится пересекаться в рамках рабочих обязанностей, и людях, работающих в них, информации часто недостаточно. Особенно у сотрудников, которые недавно пришли в нашу компанию. Поэтому считаю такие презентации очень ценными и стараюсь не пропускать ни одной – тем более, что они еще и весьма оригинальные по подаче, что всегда вызывает положительные эмоции.»*



**«life:) Пикник» объединяет и вдохновляет»**

«life:) Пикник» – это самое крупное ежегодное корпоративное мероприятие компании, на котором собираются все сотрудники компании, включая региональные представительства, вместе с высшим руководством. Мероприятие предусматривает официальную и неформальную части. На «life:) Пикнике» можно из первых уст услышать о результатах деятельности life:), узнать о планах компании на будущее, пообщаться, поделиться своим опытом и знаниями, получить от руководства ответы на интересные вопросы.



**Ирина Кравченко, начальник группы регионального администрирования:**

«life:) Пикник» – пожалуй, самое ожидаемое и значимое мероприятие для каждого из нас. Это как встреча огромной семьи на большой семейный праздник – когда все съезжаются, чтобы поделиться новостями, планами, увидеть друг друга, пообщаться, послушать старших... Это самый вдохновляющий день, после которого надолго остается чувство принадлежности к большой дружной семье».

### «Топ-менеджеры life:) готовы к открытому общению»

Высшее руководство life:) инициировало новый формат диалога с сотрудниками: каждый из них может назначить встречу любому топ-менеджеру life:) для обсуждения рабочих вопросов, предложений и идей. Инициативу положительно восприняли как менеджеры, так и их подчиненные. Доступность менеджеров высшего звена, включая главного исполнительного директора life:), для всех сотрудников компании – это новый формат, который был инициирован непосредственно Главным исполнительным директором life:).

Кроме того, в компании организуются ежеквартальные встречи для обсуждения результатов квартала – life:) time with CEO. На таких встречах Главный исполнительный директор рассказывает всему коллективу о результатах трех месяцев работы компании, о главных достижениях и планах на будущее. Для того чтобы все сотрудники, независимо от их места пребывания, могли приобщиться к обсуждению, послушать либо задать вопросы, идет прямая трансляция встречи на корпоративном портале, а также в конференц-комнаты всех региональных офисов.

### Неля Решетняк, начальник отдела правовой поддержки коммерческой деятельности и сопровождения споров:

«Внутренняя открытость компании – это прекрасная идея. Каждый сотрудник, безусловно, заинтересован в том, чтобы знать, как развивается его компания, чего достигла, к чему стремится. А готовность топ-менеджеров к прямому диалогу с сотрудниками добавляет уверенности в том, что все стоящие идеи будут рассмотрены и реализованы».

## Поддерживая идеи и стремления

### Idea2life:) ценит новаторские идеи

Программа Idea2life:) предоставляет сотрудникам компании возможность выступить новаторами и предложить свои идеи новых продуктов и услуг, способов улучшения обслуживания клиентов, усовершенствования внутренних процессов компании и другие. На корпоративном life:) портале была создана специальная страница Idea2life:), которая пользуется большой популярностью. За время существования программы сотрудники прислали около

300 различных идей, часть из которых уже реализована.

В 2012 году одной из самых интересных идей стал проект создания велопарковки для сотрудников возле бизнес-центра life:). Кроме того, компания обеспечила доступ к душевым в офисных помещениях, чтобы сотрудники, добравшиеся до работы на велосипедах, могли принять душ до начала рабочего дня.

### Иван Шевчук, ведущий системный аналитик:

«Я признателен компании за воплощение идеи офисной велопарковки. Теперь утреннюю велосипедную прогулку совершаю по дороге на работу. И удовольствие, и экономия времени!»

### life:) Excellence Awards награждает лучших

life:) Excellence Awards – программа, которая была создана в 2006 году для признания заслуг сотрудников и награждения лучших представителей компании. С декабря 2011 года программа получила обновленное название – life:) Culture Awards, но ее основной принцип остался неизменным – определение лучших сотрудников путем открытого голосования их коллег. Лучшие из лучших избираются в четырех номинациях, отражающих измерение успеха life:): «Сотрудничество», «Инновационность»,

«Эффективность» и «Качество».

С момента запуска программы свыше 7000 голосов было отдано за лучшего из лучших в нескольких номинациях, и более чем 230 сотрудников life:) из всех регионов страны получили премии.

В 2012 году премиантами life:) Culture Awards стали 16 сотрудников life:).

### Назар Смаль, начальник департамента маркетинга Восточного региона, победитель в номинации «Инновационность»:

«Уверен, что сложные задачи нужно решать именно с помощью нестандартных подходов. Рад, что мои коллеги по работе тоже так считают и номинировали меня именно на «Инновационность». На мой взгляд, программа life:) Culture Awards – это прекрасная инициатива, побуждающая нас не останавливаться на достигнутом, ценить коллег, их поддержку и профессионализм».

## Наши маленькие СМИ

### life:) портал объединяет

Корпоративный портал life:) является одним из основных источников внутренней информации, он доступен для каждого сотрудника в любом регионе Украины. На портале можно найти новости, информацию о структуре компании, ее подразделениях, менеджерах и их подчиненных, о внутренних проектах, необходимые контакты,

библиотеку всех внутренних документов компании, сведения о досуге и мероприятиях и пр.

Для удобства сотрудников зайти на портал life:) можно не только с корпоративных компьютеров, но и с внешних устройств по специальному закодированному каналу.

### Журнал HAPPY life:) вовлекает

HAPPY life:) – корпоративный электронный журнал, выпускающийся ежеквартально. Уже который год журнал является не просто информационным источником, из которого сотрудники могут узнать последние новости о компании, но и действенным инструментом для построения команды, объединения коллег по интересам. В подготовку статей для HAPPY life:) активно вовлечены сотрудники компании,

а также участники корпоративного фотоклуба, готовящие профессиональные фотографии для журнала. Издание двуязычное и доступно для всех сотрудников компании, а также для партнеров и друзей (например, «Global Bilgi Украина» или «life:) Беларусь»).

## SMILE TV показывает

Внутреннее телевидение life:) – уникальный для украинского бизнеса инструмент для коммуникации с сотрудниками. При помощи этого

канала работники всех украинских офисов life:) могут оперативно узнавать новости компании, а также полезную информацию на двух языках.

# Поддержка и развитие персонала

## life:) карьера: чего у нас можно достичь?

### life:)-карьера: чего у нас можно достичь?

Забывая о профессиональном и личностном росте своих сотрудников, мобильный оператор life:) внимательно следит за их успехами, интересами и потенциалом. Это необходимо, чтобы дать возможность каждому реализовать себя в рамках компании, ведь именно самореализация является для многих людей мощной мотивацией и одним из основных факторов личного счастья и успеха.

В life:) существует целая система, которая предусматривает профессиональный и карьерный рост каждого сотрудника компании в соответствии с его талантами и интересами. В рамках

### life:) дом: как мы обеспечиваем комфорт?

life:) чрезвычайно ценит всех своих сотрудников и гордится тем, что работает в соответствии со всеми требованиями украинского законодательства и международных трудовых стандартов. Компания с пониманием относится к потребностям своих специалистов и прилагает максимум усилий, чтобы обеспечить их оптимальными условиями труда. Вело- и автопарковки, чистые офисные помещения, украшенные растениями и корпоративной символикой, всегда доступный чай, кофе, другие напитки, наиболее современная офисная техника – все это и многое другое является неотъемлемыми элементами повседневной жизни life:) команды, которые очевидны при первом же визите в компанию.

Кроме того, life:) ежегодно пересматривает заработные платы, выплачивает годовые бонусы, выдает поощрительные премии и подарки.

ежегодных «талант-комитетов» непосредственные руководители подразделений обсуждают «талант-статусы» подчиненных, согласовывают их изменения и пути дальнейшего развития.

## life:) заботится о развитии и карьере своих специалистов

Треть вакансий, которые появляются в компании, life:) заполняет при помощи внутреннего резерва. За последние несколько лет около 20 новых руководителей отделов и департаментов – это вчерашние специалисты life:).

## life:) обеспечивает своих сотрудников полными социальными гарантиями

Оператор не остается в стороне ни в случае счастливых событий, ни в случае жизненных сложностей членов своей команды. Он поддерживает их материально и морально, оставаясь второй семьей для своих сотрудников. life:) также обеспечивает страхование жизни своих работников, медицинское страхование для них и их семей, дополнительные выплаты на обед и проезд, возможность пользоваться при рабочей необходимости транспортом компании. Всем сотрудникам гарантированы не только

определенные законом отпуска (ежегодные, учебные, декретные и пр.), но и дополнительные (для празднования свадеб, важных событий в семьях).

## Сотрудники life:) могут выбирать удобный рабочий график

Учитывая индивидуальные особенности и потребности каждого, life:) предоставляет возможность выбирать наиболее удобный режим работы: с 09:00 до 18:00 или с 10:00 до 19:00, или

### life:) школа: чему у нас можно научиться?

Как бизнес-структура life:) стремится возвращать членов своей команды, предоставляя им возможность как более эффективно выполнять свои обязанности, так и лично и профессионально расти. Оператор способствует дальнейшему развитию своих сотрудников и помогает им максимально реализовать свои таланты. В связи с этим в компании существует отдельная программа, нацеленная на развитие талантов и карьерный рост сотрудников. Помимо стандартных внутренних и внешних тренингов и курсов существует платформа электронного обучения, которая сегодня состоит из более чем 40 онлайн-курсов, созданных внутри компании в

### Программа развития менеджеров

life:) уделяет очень большое внимание развитию компетенций своих менеджеров, от деятельности которых зависит успешное развитие бизнеса. Для этих целей организована модульная программа обучения руководителей «Школа менеджмента». Совокупная продолжительность обучения для

### Программа развития внутренних тренеров

Кроме усовершенствования будущих и настоящих управленцев life:) также активно развивает внутренних тренеров – это профессионалы своего дела, которые стремятся поделиться приобретенным опытом с коллегами.

Внутренние тренеры не просто передают знания в рамках встреч, они проводят

с 08:00 до 17:00 с гарантированным сохранением часового обеденного перерыва.

Молодые мамы, которые работают в компании и при этом воспитывают детей в возрасте до 1,5 лет, имеют сокращенный рабочий день.

Все работники компании имеют равные возможности, пользуются равными привилегиями, а их дальнейшая успешная карьера в компании полностью зависит от их профессионализма, работы и желания. Именно такой подход привлекает в команду life:) новых талантливых и ярких специалистов, которые быстро становятся частью большой семьи оператора.

## life:) развивает таланты своих сотрудников

соответствии с ее нуждами.

Такое обучение одним сотрудникам дает новые знания по специальности, другим позволяет в краткой и удобной форме познакомиться с бизнес-процессами компании, третьим позволяет получить более глубокие знания о телекоммуникации как отрасли.

подготовки управленческого состава компании – 100 часов рабочего времени. Дальнейшее развитие лидерских навыков менеджеров осуществляется при помощи специальных тренингов от квалифицированных специалистов.

профессиональные тренинги, разрабатывают учебные программы. Сегодня в компании можно пройти курсы в рамках любого из 25 таких направлений, как «Управление проектами», «Экономика предприятия», «Основы налогового планирования», «Результативная коммуникация», «Оценка и мотивация персонала», «Личная эффективность», «Навыки презентации», «Навыки

деловой переписки», «Развитие образного мышления», «Творческое решение проблем», «Навыки интервьюирования» и пр.

### Обучающая система (Learning Management System)

Учитывая специфику телекоммуникационного рынка, который является одной из наиболее быстро меняющихся и развивающихся отраслей, life:) заботится о возможности постоянного повышения уровня знаний и их обновления для всех сотрудников. Именно с этой целью, а также для более комфортной адаптации специалистов к потребностям компании и бизнес-задачам оператор создал целую систему обучения – Learning Management System. Она состоит из 74 аудиторных и электронных курсов.

Электронная система обучения, или life:)case, была запущена в 2009 году и предназначена для дистанционного обучения сотрудников и ключевых партнеров компании. Каждый пользователь имеет индивидуальный доступ к электронной образовательной системе и может при необходимости пройти ряд общеобразовательных и

### life:) отношения: как мы видим друг друга?

В своей повседневной работе life:) придерживается принципа прозрачности и открытости. И это касается не только бизнес-деятельности компании, но и внутренних процессов. Для этого в компании функционируют программы, которые позволяют любому сотруднику вносить предложения относительно работы компании, целая система каналов внутренней коммуникации, а также соблюдается open-door-принцип, предусматривающий возможность непосредственного общения любого специалиста с менеджером

### Оценивание корпоративной культуры

Традиция оценки корпоративной культуры компании была введена в life:) еще в 2008 году. Тогда впервые менеджерам было предложено дать свои отзывы о компании по методике Денисона. В 2012 году в оценке корпоративной культуры приняли участие все сотрудники оператора, что позволило увидеть целостную картину, а также различия в восприятии корпоративной культуры не только среди менеджеров, но и среди сотрудников разных функциональных групп и уровней ответственности.

Всего в 2012 году около 1000 сотрудников прошли курсы тренеров по различным направлениям.

Профессиональных курсов, тестирование знаний, а также заполнить формы обратной связи по результатам обучения. Система работает на основе корпоративного образовательного портала. Зарегистрировавшись, сотрудник попадает в виртуальный персональный кабинет со списком учебных курсов, каждый из которых содержит графику, флеш-анимацию, аудиовизуальные эффекты, что значительно повышает эффективность программы. Для доступа к любому из курсов сотруднику необходим лишь доступ к Сети, интернет-браузер и Adobe Flash Player.

Подобная система корпоративного образования еще раз подтверждает, что life:) является инновационной и высокотехнологичной компанией во всех видах своей деятельности.

любого уровня, вплоть до Главного исполнительного директора.

Частью принципа открытости и прозрачности можно считать и различные инструменты оценивания сотрудниками как друг друга, так и компании в целом. Таким образом, компания не превращается в застывший механизм, а постоянно меняется вместе со своей командой и под ее влиянием.

В целом методика Денисона позволяет оценить организацию по таким критериям, как адаптивность, уровень привлечения, постоянность и миссия. Таким образом, очевидны сильные стороны организационной культуры компании, а также сферы, требующие дальнейшего развития. В life:) на основании результатов оценки по Денисону проводятся фокус-группы, в рамках которых они обсуждаются, и разрабатывается план изменений.

### Оценивание корпоративной культуры

Традиция оценки корпоративной культуры компании была введена в life:) еще в 2008 году. Тогда впервые менеджерам было предложено дать свои отзывы о компании по методике Денисона. В 2012 году в оценке корпоративной культуры приняли участие все сотрудники оператора, что позволило увидеть целостную картину, а также различия в восприятии корпоративной культуры не только среди менеджеров, но и среди сотрудников разных функциональных групп и уровней ответственности.

### Оценка по системе «360 градусов»

Кроме оценки компании коллеги оценивают друг друга, свое руководство и подчиненных. Для этого используется опрос сотрудников по системе «360 градусов».

Оценка 360° – это инструмент создания и поддержки единой для всех в компании культуры корпоративной идентичности, который предоставляет каждому сотруднику конфиденциальную и достоверную оценку его сильных и слабых сторон. Опрос проходит при помощи

В целом методика Денисона позволяет оценить организацию по таким критериям, как адаптивность, уровень привлечения, постоянность и миссия. Таким образом, очевидны сильные стороны организационной культуры компании, а также сферы, требующие дальнейшего развития. В life:) на основании результатов оценки по Денисону проводятся фокус-группы, в рамках которых они обсуждаются, и разрабатывается план изменений.

электронной системы, что позволяет быстро формировать списки респондентов, согласовывать их с руководителем и оценщиками.

Такая разносторонняя оценка помогает в определении статуса талантов и, соответственно, влияет на построение карьеры специалиста. Также она предоставляет опыт и выстраивает культуру предоставления и получения развивающей обратной связи.

## Этика и антикоррупция

Основные аспекты этики ведения бизнеса освещены в соответствующих официальных документах компании life:) и регулируются соответствующими политиками, а также специальным органом – Комитетом по вопросам этики, в состав которого входят уполномоченные лица компании.

Так, например, Политика этики и деловых ценностей компании регламентирует ряд внутренних правил ведения бизнеса, прав и обязанностей работников компании и пр. Каждый работник имеет право сообщить о нарушении или подозрении относительно нарушения правил или регламента компании, действительного или вероятного, а также о сомнительных счетах или отчетности, независимо от того, приведут ли они к реальным правонарушениям.

Это можно сделать тремя способами:

1. Заполнив соответствующую форму заявления, доступную на странице внутренней корпоративной сети.
2. Заполнив форму заявления и отправив его на соответствующий электронный адрес.
3. Оставив заполненную форму заявления в специальном ящике.

**Независимо от того, каким способом объявлено о нарушении, информация об имени заявителя является строго конфиденциальной и может быть раскрыта лишь с его согласия.**



Одним из наиболее действенных инструментов борьбы с коррупцией в процессе ведения бизнеса в компании является Кодекс этики закупок и отношений с партнерами.

В налоговой и финансовой отчетности, а также в отношениях с органами государственной власти поставщики и партнеры нашей компании должны придерживаться всех требований действующего украинского и международного законодательства. Компания следит за тем, чтобы поставщики и партнеры соблюдали безопасные условия труда для своих работников согласно национальным и международным стандартам, а также предоставляли им необходимую информацию по технике безопасности на рабочем месте.

В компании строго запрещены какие-либо формы взяточничества, среди них и незаконные предложения оплат от поставщиков или работников, организаций или при посредничестве третьих сторон.

Во время тендеров life:) гарантирует своим поставщикам равные права, а также честность и прозрачность процесса закупок. life:) выбирает поставщиков по таким критериям: финансовые условия (цена, условия выплат и пр.), корпоративное управление и качество работы.

Благодаря имеющейся системе национальной и международной отчетности компания life:) отличается исключительной прозрачностью, что позволяет предотвращать любые проявления коррупции.

Также, в соответствии с Политикой общепринятых ценностей и деловой этики, а также Правилами внутреннего трудового распорядка, все сотрудники компании life:) действуют согласно высоким стандартам честности в деловых отношениях и не должны идти на компромисс с этими стандартами ради достижения собственных интересов. Это обеспечивает высокую прозрачность ведения бизнеса и эффективность рабочего процесса в компании.

## Экология

life:) делает все возможное для сохранения природных ресурсов, максимально способствуя улучшению состояния окружающей среды в глобальном масштабе, а также в регионах присутствия бизнеса. При этом в основе всех экологических инициатив компании лежат ключевые положения Глобального договора ООН.

life:) всесторонне поддерживает инициативы экологически сознательной деятельности и руководствуется в своей ежедневной деятельности принципами «зеленого офиса». Для уменьшения объемов использования бумаги в компании функционирует ряд электронных программ, позволяющих вести документооборот в электронном режиме, а также проводить обучение сотрудников в электронном формате. Все эти инициативы позволяют не только уменьшить отрицательное влияние на

**life:) всесторонне поддерживает инициативы экологически сознательной деятельности**

окружающую среду, но и экономить средства.

В компании соблюдают государственные экологические нормы по всем закупаемым материалам и оборудованию, имеются сертификаты соответствия экологическим и санитарным нормам. Центральные

### **В основе всех экологических инициатив компании лежат ключевые положения Глобального договора ООН**

и региональные офисы компании подключены к источникам электропитания по категории «А».

В 2012 году компания продолжает внедрять проект по оптимизации печати. Приборы для печати во всех офисах компании являются экологически безопасными и экономичными. Каждый сотрудник применяет в своей ежедневной деятельности автоматическую двустороннюю печать.

Контактные данные:

site: [www.life.ua](http://www.life.ua)

e-mail: [csr@life.com.ua](mailto:csr@life.com.ua)

phone: +380 44 233 3131

fax: +380 44 594 4090

Услуги подвижной (мобильной) связи, лицензия НКРСИ АБ №222715 от 17.11.2005 г. ООО «АСТЕЛИТ», 03110, г. Киев, ул. Соломенская, 11, буква «А», коды сети 63 и 93.