



Către cei interesați

Telekom a solicitat Avantera s.r.l să realizeze un proiect de identificare, documentare, analiză și simplificare a unui număr de peste 4000 de secvențe de operațiuni, cu scopul construirii unui **manual de instrucțiuni de lucru**, consultabil on-line, în timpul interacțiunii cu clienții organizației, în mai puțin de 4 click-uri.

Proiectul a presupus

- interacțiunea cu două unități organizaționale reprezentative pentru categoriile de operațiuni documentate,
- analiza secvențelor relevante de operațiuni,
- simplificarea și reducerea acestora,
- documentarea în forma simplificată,
- construcția instrumentului consultabil on-line și
- informare-instruire în utilizarea instrumentului.

Ca urmare a derulării proiectului,

- cele peste **4000** de secvențe de operațiuni
- au fost reduse la aproximativ **720** de secvențe,
- instrumentul construit permițând căutarea și consultarea pe două căi a informației utile,
- cu un număr mediu de 3.5 click-uri.

Din echipa Avantera au făcut parte următorii consultanți: Florentina Ioniță, Ada Jelea, Mihai Tutunaru și Mihai Pascadi.

Ne exprimăm satisfacția cu privire la

- modalitatea în care proiectul s-a derulat și
- rezultatele obținute,

manualul de instrucțiuni devenind un instrument practic atât în instruirea inițială a operatorilor cât și în interacțiunea directă cu clienții noștri.

Alexandra Bogdan

Manager Customer Experience,
Telekom Romania