



Către cei interesați

Telekom a solicitat Avantera s.r.l. să realizeze un proiect de identificare, documentare analiză și îmbunătățire de procese organizaționale pentru un domeniu critic în gestiunea relațiilor sale cu clienții. În cadrul proiectului au fost identificate și documentate în forma AS-IS un număr de 69 de procese (și versiuni ale lor, totalizând aproape 900 de activități) în cadrul unor sesiuni de lucru derulate cu 8 unități organizaționale.

Totodată, proiectul a inclus și:

- o etapă de urmărire-monitorizare efectivă a derulării proceselor,
- o etapă de prelevare de informații detaliate privind descompunerea în operațiuni ale unor activități din procese (aproximativ 4500 de descrieri de operațiuni) și
- o etapă de analiză statistică și calitativă realizată pe aproximativ 25000 de tranzacții în sistemele informatice – corespunzătoare proceselor analizate.

Pe baza informației colectate în etapele descrise mai sus, a fost realizată o analiză de diferențe (Gap Analysis) între forma AS-IS a proceselor și forma dezirabilă, TO-BE, concretizată într-un număr de aproximativ 50 de recomandări de îmbunătățire referitoare la:

- aspecte operaționale specifice proceselor analizate,
- automatizarea anumitor operațiuni în procese,
- funcționalitatea sistemelor informatice utilizate,
- configurări și reconfigurări ale sistemelor informatice utilizate,
- infrastructura tehnică,
- aspecte legate de cultură-informare-comunicare în organizație.

Corespunzător recomandărilor formulate și acceptate, a fost dezvoltată și documentată forma TO-BE a proceselor respective.

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

Ne face plăcere să recomandăm echipa de consultanți Avantera și ne exprimăm satisfacția în legătură cu derularea proiectului, eforturile depuse de echipa de proiect pentru a se adapta scopului inițial și țintelor suplimentare stabilite pe parcurs, rezultatele efectiv livrate, profesionalismul și atitudinea constructivă ce a caracterizat climatul de lucru.

Tiberiu Stefan Lupu,
Telekom Customer Experience Manger