

#TELEKOMEXPLORE

A TELEKOM MEGÚJULT ONBOARDING ÉLMÉNYE

HÁTTÉR

1. A Telekomhoz évente átlag **500-700** új kolléga csatlakozik.
2. Az onboarding folyamat területenként **eltérő volt.**
3. Az új belépők egyszerre, **túl nagy mennyiségű, sokszor nem egységes** információt kaptak.
4. A manualitások miatt **csúszás volt tapasztalható a jogosultság- és eszközigénylés** terén.

CÉLOK

Megújult onboarding élmény létrehozása, mely:

1. egységes
2. fenntartható & automatizált
3. erősíti a munkavállalói élményt
4. 1st day readiness-t biztosít
5. objektívan mérhető
6. minimum 75%-os elégedettséggel működik

FOLYAMAT

A folyamat megújítása az alábbi lépések mentén történt:

- Onboarding personák, journey kialakítása
- Onboarding experience survey és kvalitatív kutatás
- Robotizáció és automatizáció
- Új belépők számára egységes, automata üzenetrendszer létrehozása
- Digitális és offline élményelemek megalkotása
- Visszamérés, dashboard

INNOVÁCIÓ

Robotizáció:

A robot a különböző rendszerekben megadja a belépők adatait manualitás nélkül. A folyamat pontos, gyors és tehermentesíti munkatársainkat.

Automatizáció

A newjoinerek számára összeállított egységes információcsomagot automatán, időzítve, több részletben küldjük ki.

Agilitás

A design thinking ügyfél insightokra épülő módszertana és a squad agilis működése garantálta a kiváló terméket.

EREDMÉNYEK

- **40%-ról 88%-ra** nőtt azon új belépők száma, akik első napjukon rendelkeztek minden alapjogosultsággal és IT eszközzel.
- A 6 dimenziót mérő onboarding experience survey szerint az elégedettség a kitűzött **75%-os KPI-t meghaladva 83%.**
- A robotizáció segítségével **új belépőnként 3.8, vagyis 500 új belépő esetén 1900 munkaórát** szabadítottunk fel.

RÉSZLETEKÉRT  [KATTINTS](#)