

דוגמה ליישום				שלבי בניית התכנית
מתן מענה ממוחשב ללקוחות פרטיים על פי תפריט תשובות נתון.				1. הגדרת תפקיד
קריאה				ידע קודם מרש
מיומנויות מחשב בסיסיות.				
<p>א. כניסה למערכת ניהול לקוחות.</p> <p>ב. פתיחת הפנייה.</p> <p>ג. קריאה/ תרגום בהתאם לשפת הפנייה.</p> <p>ד. איתור התשובה המתאימה לפנייה בתפריט התשובות.</p> <p>ה. מענה לפניה בהתאם לתפריט התשובות.</p>				2. פירוק התפקיד לשלבי הביצוע.
מענה לפנייה	איתור התשובה המתאימה בתפריט התשובות.	תרגום הפנייה בהתאם לצורך וקריאתה.	כניסה למערכת ניהול הלקוחות ופתיחת הפנייה	3. פירוק כל שלב למיומנויות המרכיבות אותו.
א. סימון התשובה הרלוונטית בתפריט התשובות והעתקתה.	א. הכרות עם סוגי הפניות והתשובות בתפריט התשובות.	א- הפעלת שיקול דעת האם יש צורך בתרגום הפניה.	א. שליטה במיומנויות מחשב בסיסיות.	מיומנויות נדרשות שיש ללמד תוך כדי התהליך:
ב. חזרה אל מסך google translate ותרגום התשובה לשפת הלקוח.	ב. פתיחת מסמך תפריט התשובות ומיון סוג הפנייה בהתאם לתפריט.	ב- סימון הטקסט והעתקתו.	ב. ידע טכני בתפעול מערכת ניהול הלקוחות.	*יכולת לעבוד ולדלג בין מספר מסכים במקביל.
ג. העתקת התשובה בשפת הלקוח וחזרה אל הפנייה במערכת ניהול הלקוחות.	ג. איתור התשובה המתאימה.	ג- פתיחת מנוע החיפוש של גוגל, כתיבת google translate במקום המתאים ולחיצה על חיפוש.	ג. כניסה למערכת.	*מיומנות של העתקת והדבקת טקסט.
ד. הדבקת התשובה במקום המתאים.		ד- הגדרת שפות תרגום והדבקת הטקסט במקום המתאים.	ד. איתור הפנייה בהתאם לתחום האחריות של העובד(תלונות/ שאלות/ משוב נמוך/ המשך טיפול...)	*עבודה עם google translate.
ה. שליחת התשובה.		ה- קריאת הפנייה.	ה. פתיחת הפנייה.	