



Innovative Manufacturing Engineering
Systems Competence Centre

Teenuse digitaliseerimise vajadused ja teenusettevõtte toimivuse analüüsi alused

Prof. Dr.Ing. Jüri Riives

Tartu Linnavalitsuse seminar 27.04.2021

Teemad

IMECC

Innovative Manufacturing Engineering
Systems Competence Centre

- ▶ Teenusmajanduse olemus
- ▶ Teenusettevõtte analüüsi eesmärk ja alused
- ▶ Analüüsimudel ja tulemused
- ▶ Kasu ettevõttele

Teeninduse teostus tänapäeval

- ▶ Teenindusühiskonna mõiste kasutamine juhhib tähelepanu sellele, et ühiskonnaelu ja edukust määravad oluliselt suhted inimeste vahel, hoolivus ja valmisolek teiste inimeste teenindamiseks.
- ▶ Tänapäeval on tähtsad nii tehnoloogia kui inimsuhted. Tehnoloogia osatähtsus järjest suureneb ja tehnoloogiliste vahendite kasutamisvaldkond aina laieneb.
- ▶ Teeninduse tulemuslikkust tõstab digitaliseerimine ja mitmesuguste uudsete lahenduste (sh tehisintellekt, virtuaalreaalsus, liitreaalsus, jms) kasutamine.
- ▶ Üle tuleks saada tehnoloogia- ja kliendikesksuse vastandamisest ning tähelepanu tuleks pöörata nende koostoime edukate lahenduste leidmisele.

Põgus teenindussektori analüüs

- ▶ □ Tegeletakse vahetult inimestega - **oluline roll kliendikesksusel ja kliendisõbralikkusel**
- ▶ □ Masinaid ja tööriistu kasutatakse teeninduses suhteliselt vähe (va meditsiin ja autoteenindus,..) **kuidas tõsta tootlikkust**
- ▶ □ Tüüpiliselt tulu ühe teenuse pealt on väike - **järjekult efektiivsusel on suur osatähtsus**
- ▶ □ Kvaliteet on kaudselt määratav- **samas kliendirahulolu poolelt äärmiselt oluline**
- ▶ □ Vigade tekkimise oht on suurem kui tööstuses - tootmisprotsessid on enam determineeritud - **mõttekoht protsessikesksele juhtimisele**
- ▶ □ Suur rõhk on inimfaktoril - **kompetentsid on olulised**

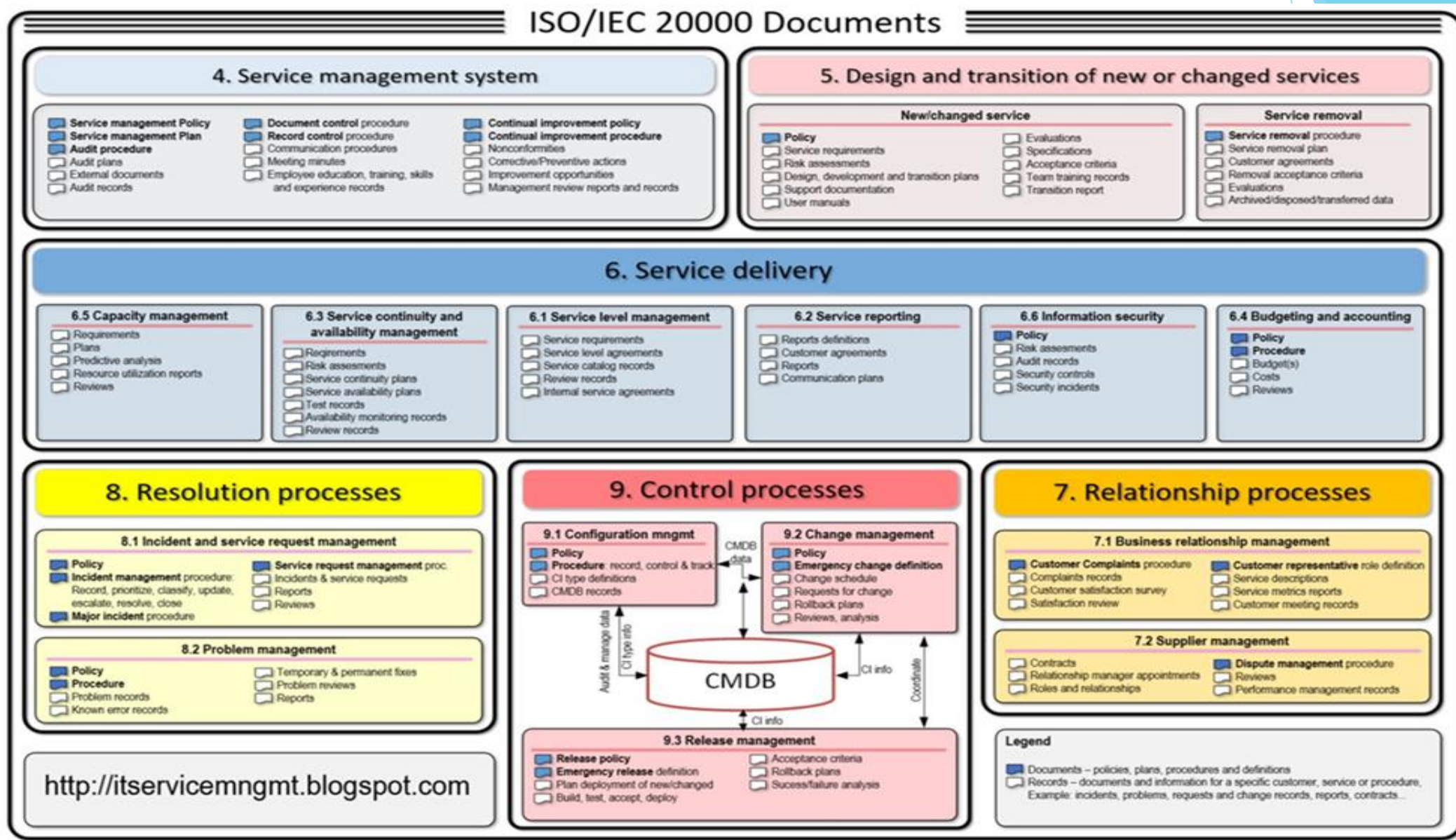
Teenusettevõtte analüüsi eesmärk

Kompleksanalüüsi eesmärk on välja selgitada ettevõtte väärtusahela protsesside ulatuses **teenuse teostuse toimivus, e-teenuste kasutamise vajadus, teenuse otstarbekas keerukus, kliendisõbralikkus ja teenuse terviklikkus**, et tagada kliendi rahulolu ja ettevõtte jätkusuutlikkus ning konkurentsivõime.

Analüüsi aluseks on ettevõtte olemasolev digitaliseerituse tase ja selle vajadus äriprotsesside keskselt. Lähtutakse rahvusvahelise standardi ISO / IEC 20000 raamistikust.

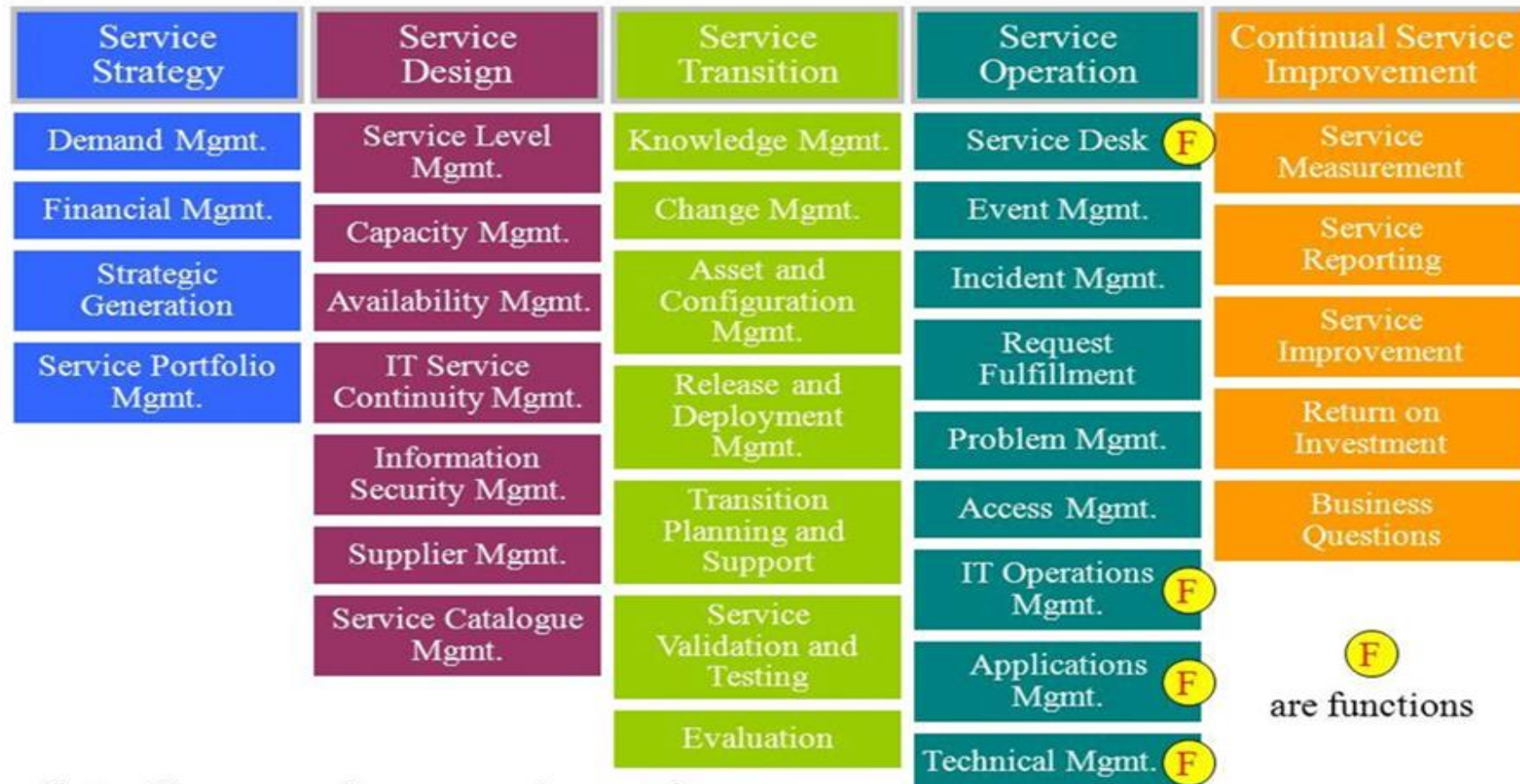


Standardi ISO/IEC 20000 raamistik



Arendusvaldkonnad teeninduses

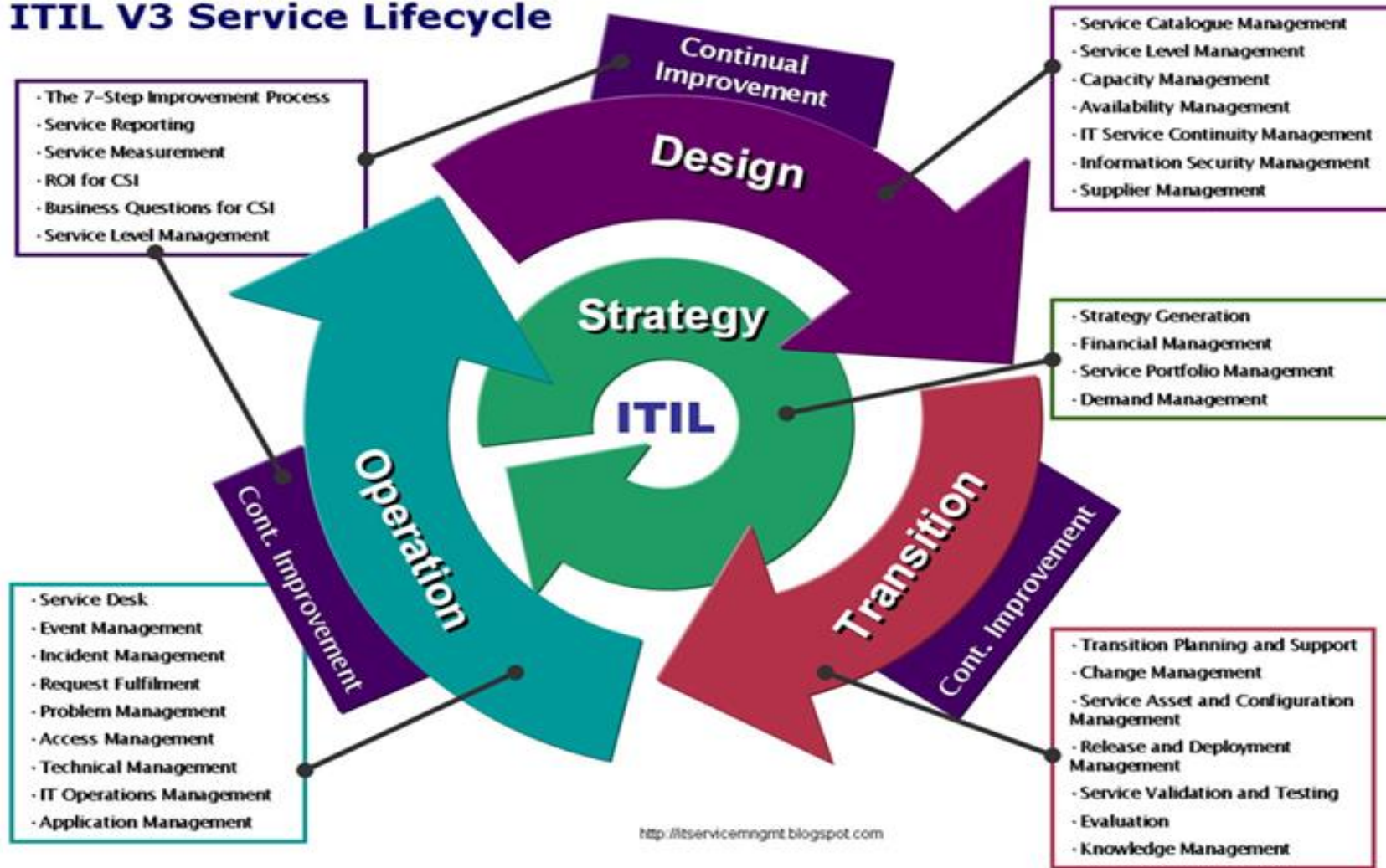
ITIL V3 Processes and Functions



(<http://krpm.wordpress.com/reports/>)

Teenindusprotsessi eluea juhtimine organisatsioonis

ITIL V3 Service Lifecycle

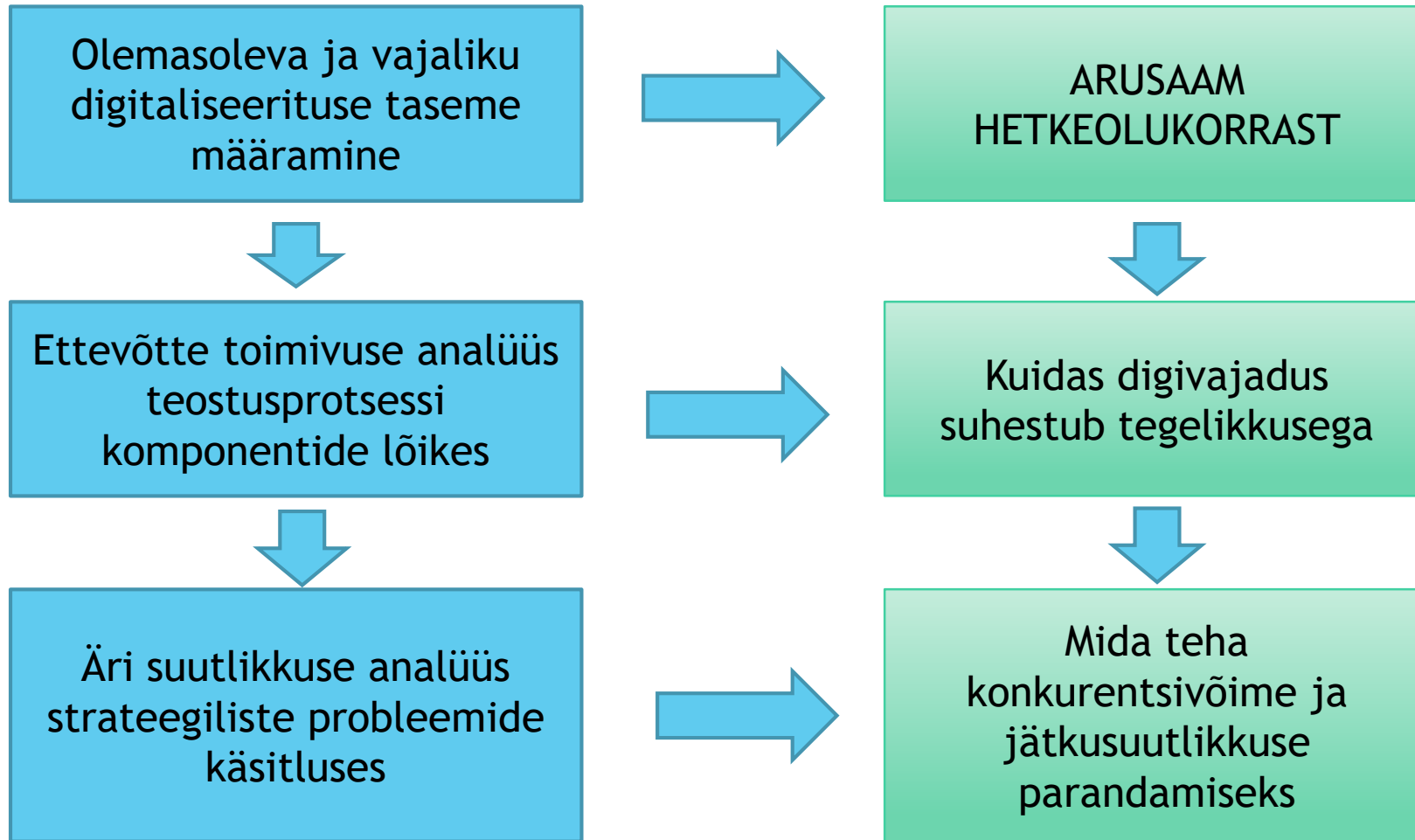


Teenindusprotsessi edukuse kriteeriumid

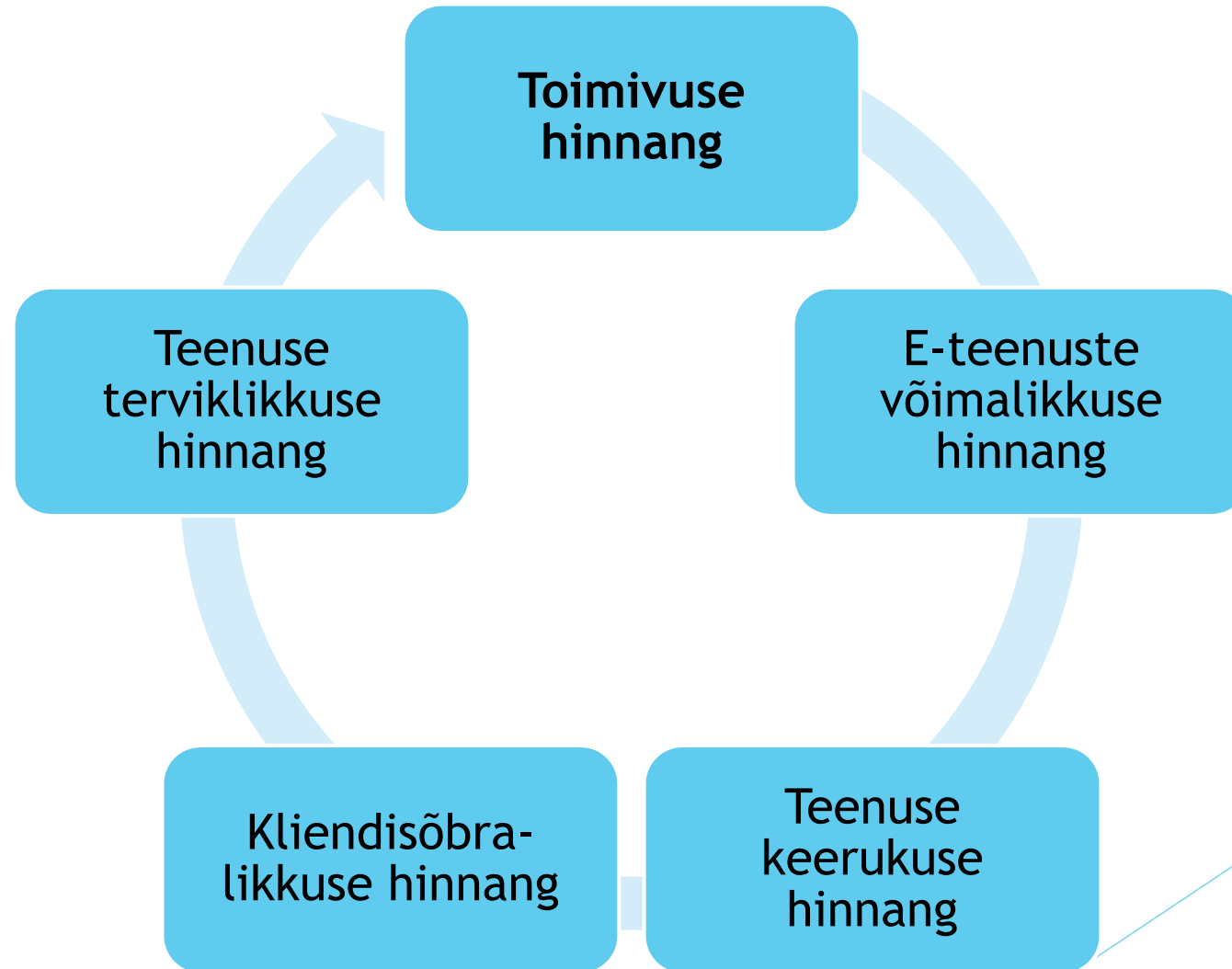
Kvaliteetset teenindusprotsessi arendades soovitatakse lähtuda kuuest komponendist (Merkuljeva, T).

- ▶ Teenindusstrateegia kujundamine ja planeerimine
- ▶ Kliendikesksuse ja kvaliteetse teeninduse prioriteediks seadmine juhtide poolt
- ▶ Personali koolitamine ja motiveerimine
- ▶ Kvaliteetsete toodete ja teenuste pakkumine kliendile
- ▶ Teeninduseks vajaliku infrastruktuuri (tugiteenuste) tagamine
- ▶ Teeninduskvaliteedi hindamismeetodite valdamine ja tagasiside analüüsimine.

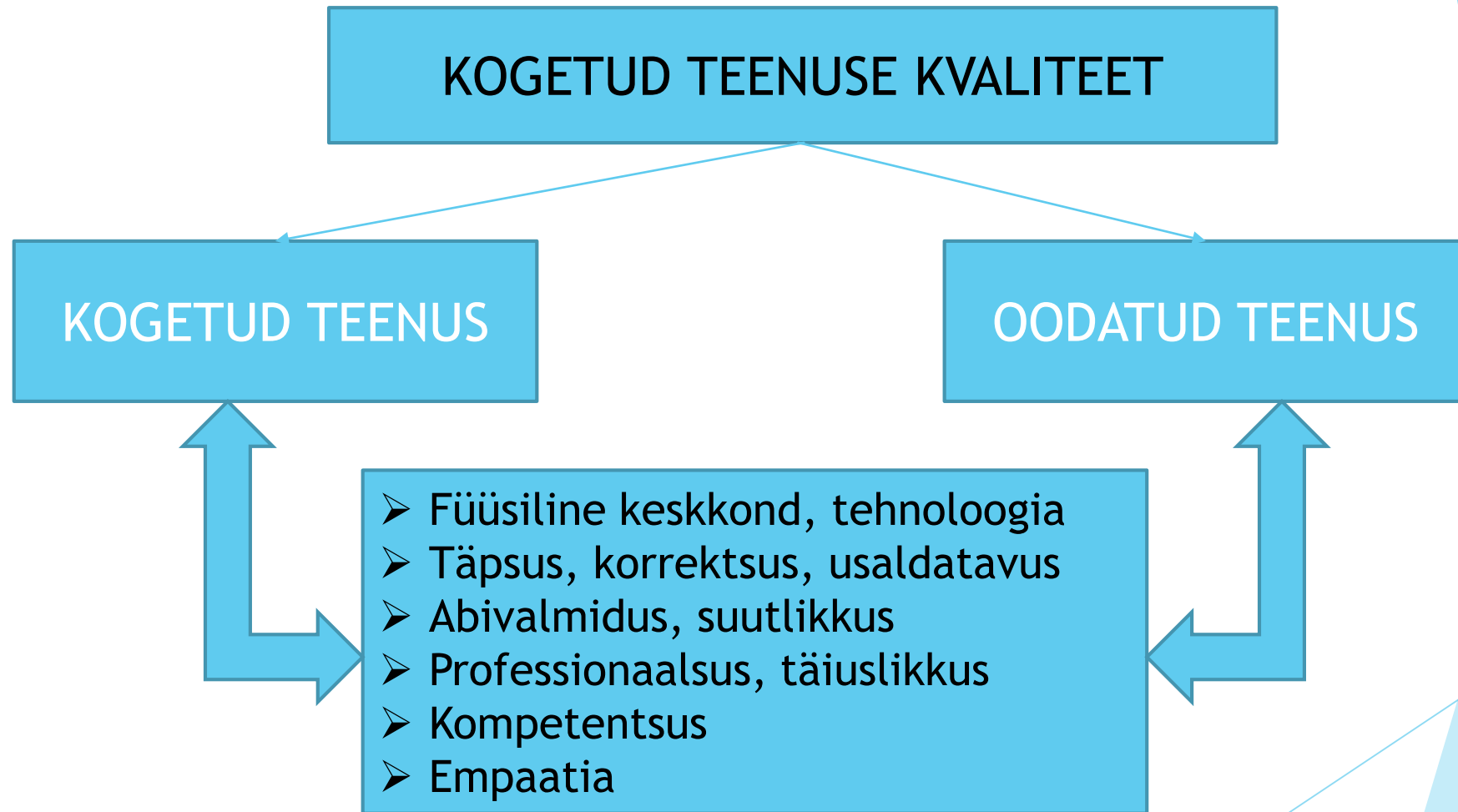
Teenindustevõtete analüüsimudel



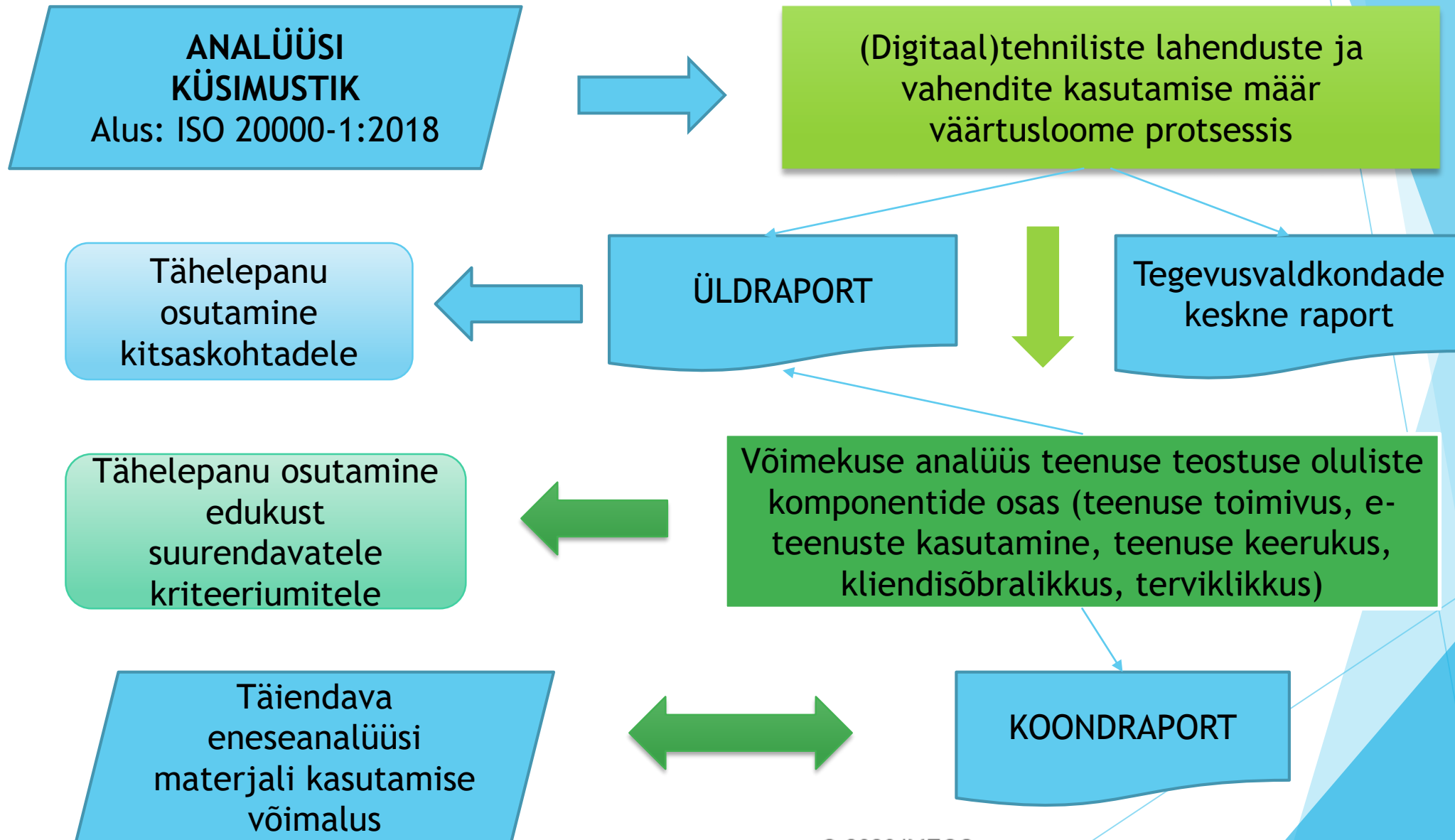
Teeninduse/teenuse tulemuslikkuse hinnangud



Teenuse kvaliteedi esmanäitajad



Analüüsimudeli struktuur- projekti teostus

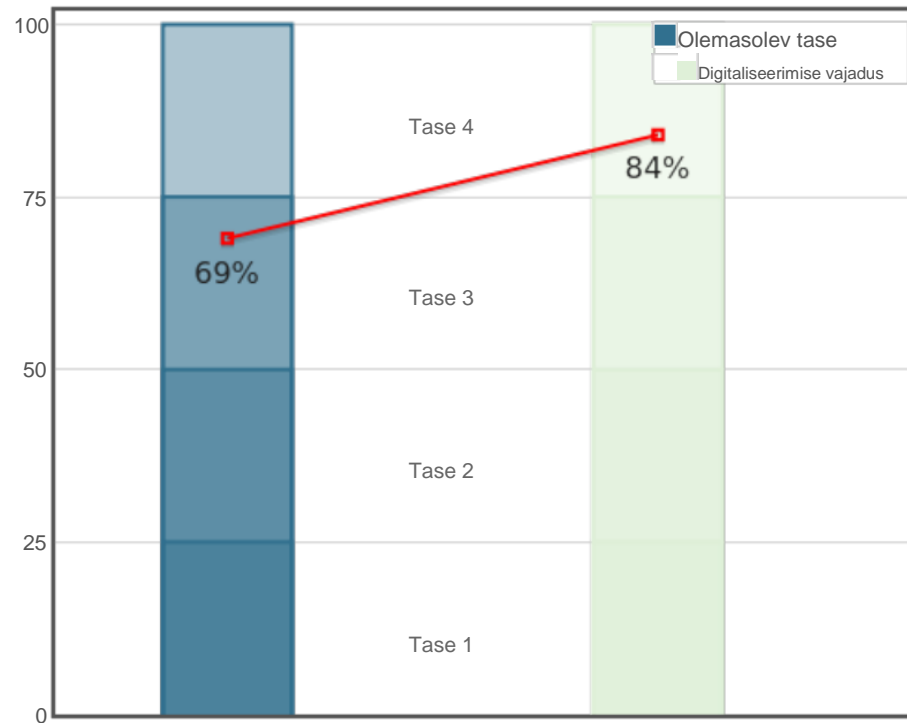


Digitaliseerimise valdkonnad - digianalüüsi põhiteemad tulenevalt väärtuspakkumisest

Lühinimetus	Teenuse teostuse koostisosa
CRM	Kliendisuhete haldus
DSP	Teenusprotsessi olemus
ERP	Teenuste teostuse planeerimine ja ressursihaldus
SDM	Pakkumistegevus
SOM	Teenuse teostus
SES	Teenuste teostuse seire
SDM	Kasutatavad tehnoloogiad
SEM	Teenuste halduse juhtimine
HRM	Personali juhtimine
SQM	Kvaliteedi tagamine

Digitaliseerituse taseme üldhinnang

Hindasime ka olemasoleva digitaliseerimise taseme vastavust ettevõtte vajadustega.



Üldhinnang olemasolevale digitaliseerimise tasemele arvestades ettevõtte vajadusi:

Tase on madalam. Mõningates valdkondades (5. SOM, 6. SES, 7. SDT) jääb olemasolev digitaliseerimise tase alla vajalikku taset 15-40%. Analüüsige neid valdkondi ja selgitage välja probleemsete olukordade põhjused ettevõttes. Kindlasti vaadeldage ka teenuse toimivuse hinnanguid (olemasoleva ja vajaliku taseme võrdlus valdkonniti) ning analüüsige neid tulemusi. Soovitame koostada digitaliseerimise ja arenduste teekaardi. See looks alused ettevõtte jätkusuutlikkuse kujundamisel.

Teenuse teostuse protsessi valdkonna keskne hinnang (fragment)

6. Teenuse teostuse seire (SES)

Teenuse teostuse monitooring, et teenus oleks kvaliteetne kliendile ja efektiivne ettevõttele. Lõpptulemuste monitooring annab võimaluse hinnata tulemuslikkust, teataval määral ka põhjuseid. Põhjus tagajärg seoste paremaks tuvastamiseks tuleks ettevõttes välja arendada oma KPI-de süsteem.

OLEMASOLEV TASE **70%**

VAJALIK TASE **100%**

Olemasolev tase on mõõdukalt väiksem vajalikust

Mõjud:

- Professionaalne
- Jälgitav
- Ootustele vastav

Teenuse täiuslikkust kajastavate kriteeriumite hinnang (fragment)

4.4 Teenuse kliendisõbralikkuse hinnang

Klientide kiire ja professionaalne teenindamine ning kliendi soovide arusaamine ja nende võimaluste piires arvestamine on iga teenindusettevõtte edukuse üheks alustalaks. Kliendisõbralikkus, usaldusväarsus ja kvaliteetsus on olulised konkurentsieelised, mida saab tagada läbi äriprotsesside disainimise, teostuse ja vajaduspõhiselt digitaallahendusi kasutades, et tõsta ettevõtte efektiivsust ja toimivust.

Taseme number 4	Taseme olemuse kirjeldus
Tase tugev	Ettevõtte kasutab tähelepanuväärselt digitaalseid lahendusi pakkudes klientidele võimalikult sõbralikku, kõikehõlmavat ja usaldusväärset teenust

Teenuse kliendisõbralikkus väljendub:

- Usaldusväarsuses
- Tähelepanelikkuses
- Terviklikkuses
- Professionaalsuses

Kasu ettevõttele

- ▶ **Väljundid:**
- ▶ 1. Kompleksanalüüsi tulemused ja järeldused (Interneti keskne tagasiside koheselt pärast saadetud küsimustike täitmist). **Mis hästi, mis halvasti.**
- ▶ 2. Raport ettevõtte üldisest olukorrast ja võimalikest tegevustest tulemuslikkuse tõstmiseks (Raport: 4-8 lk saadetakse Interneti vahendusel 10 tööpäeva jooksul). **Mida võiks v peaks tegema, et olla tulemuslikum.**
- ▶ 3. Tehnilise ülesande koostamine parendustegevusteks (Võimalik üle veebi või ka vahetute kontaktidega). **Kuidas parendustegevusi teostada, mis järjekorras ja millistel eesmärkidel.**

Tänu !

- ▶ www.imecc.ee
- ▶ info@imecc.ee
- ▶ Jyri.riives@imecc.ee

IMECC

Innovative Manufacturing Engineering
Systems Competence Centre