

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Riin Agur 191974IAAM

**Äri- ja süsteemianalüüs otseturunduse
võimekuse parendamiseks Elisa Eesti ASi näitel**

Magistritöö

Juhendaja: Priit Rospel
MSc

Tallinn 2021

Kokkuvõte

Magistritöö eesmärk oli olemasolevate lahenduste ja protsesside analüüsi tulemusel pakkuda välja uus kõikidele seadusemuudatustele vastav lahendus, mis tõstaks otseturunduse võimekust ning aitaks ettevõttel täita ühte olulist eesmärki – müüki läbi e-kanali.

Eesmärgi täitmiseks kaardistati ettevõtte hetkeolukord, võimekused ja olemasolevad infosüsteemid ning loodi seosed ettevõtte olemasoleva strateegia ja võimekuste vahel. Ettevõtte võimekuste analüüsiks kasutati TOGAF võimekuspõhise planeerimise meetodit. Taustsüsteemi kirjeldamiseks anti ülevaade Elisast, turunduse põhimõtetest ning töös kasutatavatest meetodikatest. Ärianalüüsi käigus töötati läbi e-kanali müügi ja otseturunduse võimekusega seotud Elisa sisene dokumentatsioon, mille alusel modelleeriti AS-IS äriprotsessid, kirjeldati ärinõuded ja ärireeglid. Süsteemianalüüsi käigus kirjeldati ja prioriseeriti funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded ning modelleeriti kasutusmallid. Nõuete klassifitseerimiseks kasutati FURPS+ mudelit, nõuete prioriseerimiseks MoSCoW meetodit. Lõpuks loodi kavandatava lahenduse andmemudel ning modelleeriti TO-BE protsessid. Äriprotsesside modelleerimiseks kasutati BPMN modelleerimiskeelt, ettevõtte võimekuste modelleerimiseks ArchiMate programmi ning äriinfomudeli ja komponentdiagrammi modelleerimiseks UML keelt.

Töö käigus said välja selgitatud nii puuduvad ja parendamist vajavad võimekused kui ka ärinõuded, funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded, millele loodav lahendus peab vastama. Nende põhjal modelleeriti uue lahenduse andmemudel ja tuleviku protsessid. Töö peamine uurimisküsimus „Kuidas võimaldada otseturunduse pakkumiste tegemine vähemalt seadusemuudatustele eelnevas mahus?“ sai vastuse autori poolt ettevõttele välja töötatud uue lahenduse näol. Seega sai töö eesmärk täidetud.