

LÜHIKOKKUVÕTE

Ettevõtte X on enam kui 20 aastat tegutsenud IT valdkonna suur klientidega ning 2018. aastal alustati väike klientide segmendis IT täisteenuste pakkumist. Selleks oli vajadus suurendada meeskonda, kes hakkaksid teenuseid välja töötama ning neid klientidele pakkuma. Müügi protsessi loomisele ja kaardistusele algselt ei panustatud ning loodeti, et protsessid loksuvad ise paika, kuid kahjuks nii ei läinud ning peale aastast IT täislahenduse pakkumist on müügi protsessis endiselt puudusi, mis tekitab klientides ning töötajates rahulolematust ning majandusnäitajad kannatavad.

Magistritöö eesmärk on efektiivistada IT teenuste müügi protsessi ettevõttes X, mille kasutusele võtmisega tõuseb pakutava teenuse kvaliteet, mis lõpptulemusena tõstab klientide ja töötajate rahulolu ning ettevõtte kasumlikkust. Efektiivsem müügi protsess tähendab antud töös parandatud protsessi, mille tegevusi saab jälgida, mõõta ja prognoosida. Autor keskendub käesolevas töös vaid esimese kliendi juhtumianalüüsile, sest selles kerkisid esile kõik *workshop*'i kaardistatud probleemid. Kvalitatiivse uuringu, *Lean*'i ja *Six Sigma* meetodikate tööriistade abil otsitakse lahendusi uurimisküsimustele:

1. Kuidas leida müügi protsessi probleemid ning juurpõhjused?
2. Milline on klientide keskmine teenusega liitumise aeg?
3. Milline on parendatud protsessimudel?

Läbi viiakse *workshop*'d, fookusgrupi intervjuud ning PDCA parendustsükkel koos 5-e miksi analüüsiga, mida parendatakse DMAIC meetodiga.

Magistritöö tulemusena valminud müügi protsess kiirendab klientide teenusega liitumise aega, parandab uuritava ettevõtte majandusnäitajaid, võimaldab planeerida nii tööjaotust kui ka finantsilisi eesmärke, mis kokkuvõttes tõstab klientide ja töötajate rahulolu. Magistritöö tulemusena töötatati välja selged standardiseeritud juhised ja tegevuskava, mille järgi ettevõtte IT teenusprojekte läbi viia ning milline on protsessi struktuur, teostatavate tööde järjekord, kaasatavad inimesed ning keskmine aeg konkreetsete sammude läbimiseks.

Võtmesõnad: Protsess, *Lean*, *Six Sigma*, PDCA, 5 miksi.