

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Katarina Kala 211601IAAM

**Müügiboonuste infosüsteemi analüüs ja
kavandamine Telia Eesti ASi näitel**

Magistritöö

Juhendaja: Priit Rospel
MSc

Tallinn 2023

Annotatsioon

Magistritöös käsitletavaks probleemiks on keerulised, ajamahukad ja manuaalset tööd nõudvad müügiboonuste haldamise protsessid ning töövahendid. Need ei rahulda enam kasutajate vajadusi ja takistavad Telia strateegiliste eesmärkide saavutamist.

Probleemi lahendamiseks on püstitatud eesmärk töötada välja lahendused strateegiliste eesmärkide saavutamiseks. Selleks optimeeritakse ja automatiseeritakse müügiboonuste haldamise protsesse ja luuakse kasutajasõbralik müügiboonuste haldamise töövahendi kavand. Seeläbi aidatakse kaasa kahele strateegilisele eesmärgile, milleks on müügikäibe suurendamine ja töötajate rahulolu tõstmine.

Magistritöös on lähtunud ettevõtte strateegiast, võimekustest ja väärtusvoost. Tulemusteks on koostöös müügiefektiivsuse juhi, analüütikute ja andmearhitektiga kogutud ärinõuded ja süsteemianalüüsi käigus kaardistatud funktsionaalsed- ning mittefunktsionaalsed nõuded, mille põhjal lihtsustati müügiboonuste haldamise protsesse ning loodi müügiboonuste haldamise töövahendi arhitektuuriline ülesehitus. Loodud lahendustega on magistritöös käsitletav probleem lahendatud ja eesmärk saavutatud. Magistritöö tulemi kasutuselevõtmisega suureneb ettevõtte müügikäive, tõuseb müügiprotsessiga seotud töötajate rahulolu ja tööaega saab efektiivsemalt tähtsamatele ülesannetele kasutada.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 66 leheküljel, viit peatükki, 29 joonist, seitset tabelit.

Abstract

Analysis and Design of Sales Reward System on the Example of Telia Eesti AS

The master's thesis addresses the problem of complex, time-consuming, and manual sales bonus management processes and tools that no longer satisfy user needs and hinder the achievement of two major strategic goals in Telia: increasing sales revenue and enhancing employee satisfaction. The objective of this study is to develop solutions that support the accomplishment of these strategic goals by optimizing and automating sales bonus management processes and creating a user-friendly design for a sales bonus management tool.

The thesis is grounded in the company's strategy, capabilities, and value stream. In collaboration with the sales effectiveness manager, analysts, and data architects, the study gathers business requirements and maps functional and non-functional requirements during the system analysis process. Based on these requirements, the sales bonus management processes are simplified, and an architectural structure for the sales bonus management tool is developed. Consequently, the problem addressed in the thesis is resolved, and the set objective is achieved.

By implementing the outcomes of the master's thesis, the company's sales revenue is expected to increase, and the satisfaction of employees involved in the sales process will improve. Moreover, the workforce can allocate their time more effectively to higher-priority tasks, further enhancing the overall efficiency of the organization.

The thesis is in Estonian and contains 66 pages of text, five chapters, 29 figures, seven tables.

Kokkuvõte

Lõputöö probleemiks olid keerulised müügiboonuste haldamise protsessid ja töövahendid, mis ei rahuldanud enam kasutajate vajadusi ja põhjustasid osapoolte madala rahulolu. Need omakorda langetasid kahte suurt Telia strateegilist eesmärki: müügikäivet ja töötajate rahulolu.

Probleemi lahendamiseks püstitati eesmärk töötada välja lahendused nende kahe strateegilise eesmärgi saavutamiseks. Selleks tuli muuta boonuste haldamise protsesse ja luua müügiboonuste haldamise töövahendi kavand.

Eesmärgi saavutamiseks uuris autor esmalt boonussüsteemide toimimise kohta – mis on parimad praktikad ning millised on vajalikud komponendid. Pärast kirjanduse uurimist kaardistas autor müügiboonuste protsessi hetkeolukorra ja andis ülevaate Telia 2023. aasta strateegilistest eesmärkidest.

Ärianalüüsi käigus kaardistas autor strateegiliste eesmärkide seose antud lõputööga, ettevõttes olemasolevad võimekused ning teostas SWOT analüüsi, mille käigus saadi kinnitust, et olemasolevas müügiboonuste protsessis ja töövahendites on palju nõrkusi, mida tuleks ettevõtte strateegiliste eesmärkide saavutamiseks parandada. Muudatusi tuleks teha nii müügiboonuste protsessis kui ka töövahendites. Viimaks koguti koostöös müügiefektiivsuse juhi ja analüütikutega ärinõuded, mis olid sisendiks süsteemianalüüsile.

Süsteemianalüüsi käigus kaardistas autor funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded loodava müügiboonuste haldamise töövahendi jaoks. Nõuded prioriseeriti, et saaks eristada MVP jaoks esmatähtsad nõuded. Süsteemianalüüsi käigus koostati ka komponentdiagramm, et saaks ülevaate, milliste süsteemidega peab loodav lahendus haakuma.

Analüüside tulemusena kaardistas autor müügiboonuste TO-BE protsessi, mis läks võrreldes esialgse protsessiga tunduvalt lihtsamaks. Lisaks tegi autor mõned prototüübi vaated loodavast müügiboonuste haldamise töövahendist.

Lähtudes analüüsi käigus välja töötatud tulemitele, saab öelda, et magistritöös püstitatud eesmärk on saavutatud. Müügikäibe ja töötajate rahulolu suurendamiseks lihtsustati müügiboonuste protsesse ning loodi müügiboonuste haldamise töövahendi kavand.