

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöös uurimisobjektiks oli protsessi täiustamiseks meetodika ja meetodite valik ja täiustamise läbiviimine Telia Eesti AS (edaspidi Telia) suurkliendi lahenduste müügi ja tarne protsess näitel. Vajadus protsesse täiustada ei ole ainult Telia-s aktuaalne vaid sellega puutub kokku enamus ettevõtteid. Ettevõtte juhtimismudel on protsesside kaasajastamine tähtsal kohal, see on tegevus, mida tehakse ühel või teisel kujul pidevalt. Antud töö annab selged juhiseid, kuidas täiustamist igapäevatoos rakendada ja millised on konsultandi töövõtted, selleks et kaasata protsessi osalisi protsessi täiustamisesse.

Töö koosneb kolmest peatükist, esimeses antakse ülevaade Telia toimimisest, alustades emattevõtte tutvustusest ja lõpetades juba konkreetse protsessi tutvustusega. Teises peatükis uurib autor erinevaid protsesside parendamise meetodeid ja selgitab välja, milline aitaks kõige paremini protsessi täiustada. Teises peatükis toob autor välja ka konkreetseid meetodeid, mille abil täiustamist ellu viia. Autor analüüsib võimalike alternatiivsete valikutena praktilise töö läbiviimiseks SixSigma, LEAN, ITIL, Brown Paper'i meetodeid. Autori hinnangul oli sobivaim meetod konkreetse protsessi täiustamiseks protseduuranalüüsi meetod ning see võeti ka edasise töö peamiseks aluseks suurkliendi lahenduste müügi ja tarne protsessi täiustamisel. Teise peatüki lõpus annab autor põhjalikuma ülevaate, kuidas protseduuranalüüsi meetodit kõige paremini kasutada. Kolmandas peatükis täiustab autor protsessi Telia Eesti suurkliendi lahenduste müügi ja tarne protsessi näitel, järgides välja valitud meetodikate soovitusi ja lähtudes protseduuranalüüsi meetodika rakendamise nõuetest.

Käesolevas töös kasutati peamiselt protseduuranalüüsi meetodit ning ettevalmistavas osas lähtuti nii LEAN, kui ka SixSigma ja äriprotsessi modelleerimise meetodikate soovitustest. Täiustamise käigus uuendati lepingute sõlmimise protseduuri, täpsustati lepingu sõlmimise reegleid ning sõlmiti uued kokkulepped. Lisaks läks selgemaks ka lepinguta tarne protsess, kus pärast täiustamise rakendamist on täpne ülevaade nendest tarnetest, kus lepingu sõlmimine viibib.

Protseduuranalüüsi meetod võimaldab ettevõtte protsessi loogiliselt järjestada ning luua protseduurireeglid. Protseuurireeglite loomisega saab fookuse panna vaid väärtust andvatele tegevustele ning üleliigset vältida. Töö lõpptulem võimaldab ettevõttel efektiivsemalt toimetada ning edaspidine muudatuste sisseviimine on oluliselt lihtsam.

Töö käigus modelleeriti kogu Telia põhiprotseduur ning allsüsteemid ja nende omavahelisi seosed. Välja töötatud suurkliendi müügi ja tarne protseduurireeglid võimaldavad oluliselt suuremal määral töid kontrollida, juhtida paremini ressursi ning protsessi osalistel on parem oma tööd organiseerida. Sõlmitud kokkulepped on osapooltega koostöös tekkinud, seega ei tunne keegi, et neile on kuskilt kõrgemalt midagi peale surutud. Rolli täitja teab täpselt, millist väljundit temalt oodatakse ning teiselt poolt saab nõuda reeglite täitmist, kui seda vaja.

Rakendamise ettevalmistavas osas kaardistati kõik suurkliendi lahenduste müügi ja tarnega seotud tegevused ning nende järjekord. Kaardistamise käigus ilmnedid erinevad kitsas- ja murekohad, millega protsessi osalised igapäevatoos kokku puutusid. Nii Brown Paper metoodika, kui ka Lean lähenemine räägivad sellest, et kasutajad oskavad kõige paremini hinnata, kuidas protsessi parandada. Kuna kaardistus oli kaasatud kõik protsessi osalised ja oldi nn ühtses infoväljas, siis ei jäänud ükski teema varju. Pärast probleemide kaardistamist asuti hindama, kui tõenäoline on antud probleemi ilmumine ja millise mõjuga see on. Antud riskide ehk probleemide tabel on ka edaspidi kasutatav ja seda saab täiustada lahenduse veeruga. Autori soovitusel tuleb protsesside parendamisel üheks aluseks võtta suurema mõju ja tõenäosusega riskid ning analüüsida, kas riski ilmumist saab ära hoida protsessi osaliste koolitamisega või peab olemasolevates kokkulepetes tegema muudatusi.

Välja töötatud suurkliendi müügi ja tarne protseduurireegleid saab kasutaja hõlpsasti tänu veebileidesele igapäevases töös kasutada, kuna on kergesti kättesaadav ja lihtsasti jälgitav. Protседuurireeglid on loodud eelkõige tervikut silmas pidades. Lihtsustatud on kasutajatele visuaalne haaratavus ning iga roll on välja toodud kindla värviga. Loomulikult on arvestatud, ka teoreetilise võimalusega, et kasutaja on värvipime ja seepärast on iga tegevuse ette kirjutatud ka roll, kes antud tegevust täidab. Juhtkonnal oli ootus uuenenud protseduurireeglitega vähendada üleliigseid tegevusi, paremini juhtida ressursi ja vähendada tarneaega ning suurendada kliendi rahulolu. Kuna kõiki neid soove on protseduurireeglite väljatöötamisel arvestatud ning osaliselt ka töö käigus realiseerinud, siis võib öelda, et ette pandud ootused on täidetud. Juba protseduurireeglite väljatöötamise ajal on omavaheline koostöö erinevate osakondade vahel läinud paremaks ja erinevad osapooled on kursis, mis ajal millise mahuga töö on tulemas. Protsessi osalised on kursis millega üks või teine osapool tegeleb, millised on tähtajad ja omavahelised lubadused.

Lõpptulemusena välja töötatud protseduuride kogumiku järele oli ettevõttes vajadus juba pikemat aega ja valminud protseduurireeglid asendavad varem kasutuses olnud ja eraldiseisvaid suurkliendi lahenduse müügi ja suurkliendi lahenduse tarne protsessijooniseid ja

mahukaid juhendeid. Ühtne protseduurireeglistik on kergesti kättesaadav veebiliidese kaudu ning oma lihtsuse ja selgusega juba praegustelt kasutajatelt hulga kiidusõnu saanud.

Autori poolt on protsessi täiustamise käigus algatatud töögrupp „Lepingud lihtsamaks“ ja koostöös protsessi omanikuga kokku kutsutud kvaliteedi juhtrühm „Suurkliendi lahenduste kvaliteedi juhtrühm“. Protsessiosalised on veendunud, et mõlema töörühma töö jätkub pidevalt selleks, et tagada protsessi järjepidev täiustamine.

Selgem ning läbipaistvam protsess annab võimaluse paremini ressursi planeerida ning tõrgete ilmnemisel on lihtsam aru saada milline protseduurireegli samm ei ole piisavalt sujuv. Ühiselt väljatöötatud protseduurireeglitega on osapooltel lihtsam läbi rääkida omavaheliste tööde tähtajad ning rollide vastutusalad.

Käesolevas töös on kaardistatud Telia põhiprotseduurid ning seosed teenuse ja lahenduse müügi ning teenuse ja lahenduse tarne protseduurireeglitega. Esitatud töö alusel saab Telia Eesti-l suurkliendi lahenduste müügi ja tarne protsessi täiustamise praktikad kasutada kogu ettevõtte protsesside täiustamisel. Autori hinnangul on antud töös suur väärtus praktilisel ja korrataval kogemusel protsessi parandamise projekti läbiviimisest, mida on võimalik korrata ka teistes organisatsioonides.

Telia protsesside arendamise juhtrühm on tutvunud antud tööga ning leidnud, et kirjeldatud praktikast on kasu ka teiste valdkondade protsesside täiustamisel ja dokumenteerimisel.