

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL  
Infotehnoloogia teaduskond

Kristjan Leisner 183269IAAM

**Esindusõiguste infosüsteemi loomine  
finantsettevõtte teeninduskanalite  
kliendikogemuse ühtlustamiseks**

Magistritöö

Juhendaja: Alari Krist  
MSc

Tallinn 2021

## **Töö eesmärk**

Magistritöö käsitleb ühe finantsettevõtte infrastruktuurilisi muudatusi, mis on vajalikud selleks, et tagada klientidele kõikides selle ettevõtte kanalites ühetaoline teenindus, sealjuures parandada toodete ja teenuste kättesaadavust huvitatutele ning muuta klientide igapäevaste finantsasjade ajamine lihtsamaks ja digitaalselt kättesaadavamaks. Ühes sellega pööratakse ka tähelepanu ettevõtte enda kohustustele tunda oma kliente, nendevahelisi seoseid ning tagada tehingute seaduspärasus.

Magistritöö eesmärgiks on luua uus infosüsteem, mis tegeleb klientide esindusõiguste andmete hoidmisega ning võimaldab neid kasutada kõigil finantsettevõtte teeninduskanalitel. Infosüsteemi realisatsioon kasutajaliideses võimaldab kliendil igal ajal anda finantsettevõtte digitaalses kanalis soovitud isikule volitused enda nimel tegutsemiseks läbi eeldefineeritud rollide ja õiguste valiku. Uue infosüsteemi kasutuselevõtt aitab eraldada kontode- ja ligipääsutoimingud ning esindusõiguste ärioloogika, mis tagab klientidele täpsema ja kiirema ligipääsu soovitud toodetele ning aitab ettevõttel paremini aru saada, millised on seosed erinevate isikute vahel ühe kliendi sees ning kes on tegelikud otsustajad.

Magistritöö skoop on piiritletud ärianalüüsi ja -nõuete, süsteemiarhitektuuri ülevaate ning uue infosüsteemi ärilise lahenduse kirjeldusega koos madala täpsusastmega prototüüpimisega.

## **Kasutatud meetodikad**

Magistritöö raames tehti esmalt teoreetiline ülevaade kirjanduslikest allikatest ning vaadeldi visuaalselt teiste finantsettevõtete lahendusi. Analüüsi esimeses osas kaardistati finantsettevõtte väärtusvood, valdkonna väärtusvood ning ArchiMate raamistikku kasutades mudeldati magistritöös lahendatavate probleemide seosed ettevõtte

strateegiliste eesmärkidega. Ärinõuete kogumise aluseks olid ettevõtte samasisulise projekti JAD (*Joint Application Design*) meetodikaga koosolekud. AS-IS olukorra kirjeldamiseks võeti olemasolev äriloogika lahti tekstiliste kasutusmallidena ning visualiseeriti äriprotsessi mudelid BPMN-i kasutades. Täiendavalt kasutati ärianalüüsis veel SIPOC analüüsi ning huvigruppide diagramme. Ärianalüüsi tulemusena valmisid ärireeglid, äriinfo mudel ning uue infosüsteemi ärinõuded.

Süsteemiarhitektuurist ülevaate andmiseks kasutati UML mudeleid, näiteks koostati olemi-suhte diagrammid, kus näidati ära uue infosüsteemi tabelid, ning samuti valmis komponentmudel, järgnevusmudel ja loogiline andmemudel. Uue infosüsteemi realiseerimise jaoks valmistati madala täpsusastmega prototüübid.

Täiendavalt teostati projekti tasuvus- ja riskianalüüs ning seati projektile oodatavad tulemusnäitajad kui ka uue äriprotsessi KPI-d.

## Lõppjärelused

Kokkuvõttes saavutati magistritööga järgmised tulemused:

1. **Väärtusvoo mudel**, millega analüüsiti esindusõiguste haldamise huvigruppidele täiendava lisaväärtuse loomise tegevusi;
2. **Eesmärgmudel**, millega seoti magistritöös lahendatavad probleemid finantsettevõtte üldiste eesmärkidega;
3. **Ettevõtte üldiste ja protsessi huvigruppide mudel**, millega tuvastati projektis vajalikud huvitatud osapooled;
4. **Ärikirjeldus ja äriinfo klassimudel**, mis aitavad mõista valdkonna toimimist ja vajalikke muudatusi;
5. **AS-IS ja TO-BE äriprotsesside joonised**, millega kirjeldati äriprotsessis vajaminevaid muudatusi;
6. **Kasutusmallid**, mis kirjeldavad tänastes ja tulevastes infosüsteemides realiseeritavaid protsesse;
7. **Olemi-suhte diagrammid**, mis kirjeldavad andmebaasis vajaminevaid muudatusi;

8. Uue infosüsteemi **funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded**, mida peab arendusfaasis silmas pidama;
9. **Komponentmudel**, mis kirjeldab infosüsteemide arhitektuuri, liidestusi ja seoseid komponentide vahel;
10. **Loogiline andmemudel**, mis kirjeldab uue infosüsteemi aluseks oleva esindusõiguse mandaadi andmeid;
11. **Järgnevusmudel**, mis kirjeldab uue infosüsteemi samme, millega toimub protsessi täitmine;
12. **Kasutajaliidese disaini põhimõtted ja vaated**, mis kirjeldavad äriprotsessides ja nõuetes kirjeldatud muudatuste realisatsiooni kasutajaliideses;
13. **Projekti tasuvus- ja riskianalüüs**, et hinnata seda, millised on projekti oodatavad tulemused ning milliste riskidega tuleb projektis arvestada.

Valminud analüüs on oluliseks sisendiks finantsettevõttes teostatavatele tehnilistele lahendustele ning hilisemale dokumentatsioonile. Samuti annab teostatud analüüs hea alguspunkti minemaks edasi veel terviklikemate mikroteenuste arhitektuuril põhinevate kliendipõhiste lepingute arendamiseni, mis muudaksid kliendi jaoks pangaga suhtlemist ja asjaajamist veelgi mugavamaks.

Magistritöö autori hinnangul on sellega valdkonna aktuaalsed probleemid lahendatud ning töö eesmärk saavutatud.