

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Kairi Mällo 174982IDSR

**MOBIILSE ANDMESIDE TEENUSE
TARBIMISINFO VEEBIRAKENDUSE
ANALÜÜS ELISA EESTI AS-I NÄITEL**

Diplomitöö

Juhendaja: Meelis Antoi
Magister

Kaasjuhendaja: Marius Siigur
Magister

Tallinn 2021

Lühikokkuvõte

Diplomitöö käsitleb telekommunikatsiooniettevõtte Elisa Eesti mobiilse interneti teenuse kasutajapöördumistele vastamise kitsaskohti ja selle lihtsustamise viise protsessi osalisel automatiseerimisel.

Töö eesmärgiks on mobiilse andmeside teemalistel kliendipöördumistele vastamiseks kuluvat aega vähendada luues selleks rakendus, mis võimaldab klienditoe volitatud teenindajatel ligipääsu kliendi mobiilse andmeside tarbimise kirjetele ja statistikale. Rakenduse kasutuselevõtuga on võimalik intsidendihaldusprotsessi osaliselt optimeerida ning seeläbi suurendada tööaja ja kulude kokkuhoidu ning kasvatada ettevõtte võimet realiseerida kiiremini äriprioriteete.

Töö esimeses peatükis tutvustati ettevõtet Elisa ning mobiilse andmeside valdkonda, kliendipöördumiste lahendamise protsessi hetkeolukorda, automatiseerimise vajadust ning kaalutud alternatiivseid lahendusi.

Teises peatükis kirjeldati töös kasutatud meetodeid ja tehnikaid ning valikute põhjendusi.

Töö kolmandas peatükis kirjeldati loodava lahenduse analüüsi etappe. Funktsionaalsed ja mittefunktsionaalsed nõuded koguti intervjuude ja nõupidamiste käigus. Nõuded klassifitseeriti ning loodi veebirakenduse kasutusmallide skeem, esitati kirjalikud kasutusmallid ning järgnevusdiagrammid. Süsteemi kirjeldamiseks loodi klassidiagramm, andmevoodiagramm, tegevusdiagramm ning arhitektuuri kirjeldati evituse ja komponentmudeliga.

Viimases peatükis kirjeldati veebirakenduse hetkeolukorda, edasisi arendusvajadusi ja -võimalusi. Kirjeldati intsidentihalduse protsessi osakaalu muutust rakenduse kasutuselevõtul ning anti hinnang ajalisele ja rahalisele kokkuhoiule ettevõtte jaoks.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 45 leheküljel, 4 peatükki, 11 joonist, 2 tabelit.