

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Patrick Peinar

**HITACHI ENERGY ÄRITEENUSKESKUSTE  
TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE VÕRDLUSES TALLINNA  
KESKUSEGA**

Bakalaureusetöö

Õppekava TABB, peaeriala ärirahandus

Juhendaja: Kalle Ahi, MA

Tallinn 2022

## LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva töö eesmärgiks on hinnata Hitachi Energy kolme äriteenuskeskuse tulemuslikkust, vaadelda tulemuslikkuse sõltuvust eelarvestatud kulutustest ja hinnata, kas Tallinna keskuse tegevuse viimine teistesse keskustesse oleks ettevõtte jaoks mõistlik. Analüüsis kasutatakse Tallinnas, Krakówis ja Bangalores tegutsevate äriteenuskeskuste eelarvestatud kulusid, tulemuslikkuse võtmenäidikuid, mis on jagatud automatiseeritust ja kvaliteeti käsitlevaks, ning soovitusindeksi tulemusi. Tulemuste hindamiseks kõrvutatakse andmed, mida hinnatakse Tallinna keskusest lähtuvalt.

Saadud tulemuste põhjal on autori poolt tehtud järeldused, et kulutuste suuruse ja tulemuste võtmenäidikute vahel selget seost ei ole. Samuti ei saa järeldada, et võtmenäidikute tulemused iseloomustaksid soovitusindeksi tulemusi. Küll aga on autor teinud järelduse, et Tallinna keskuse tegevuste liigutamine Bangalore'i oleks kuluefektiivne, kui automatiseerituse ja kvaliteedi langemisest tulenev lisatöö on võimalik katta vähem kui 75 lisatöötajaga.

Võtmesõnad: Äriteenuskeskus, SSC, tulemuslikkuse võtmenäidikud, KPI, soovitusindeks, NPS