

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond
Tarkvarateaduse instituut

IT40LT

Mariana Lepassar 134696IABB

VAHENDUSJAAMA IP ÜHENDUSE TOOTE UUENDAMINE TELIA EESTI AS NÄITEL

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Mart Roost

Magistrikraad

Lektor

Kaasjuhendaja: Marko Hartikainen

Telia IT analüütik

Tallinn 2017

Annotatsioon

Antud lõputöö eesmärgiks on analüüsida AS-IS vahendusjaama IP ühenduse (VIPÜ) toote tellimise protsessi, leida selle puudujäägid ning teha parendusettepanekud. Lisaks kaardistada uueneva toote raames nõuded Telia müügisüsteemile ning leida, millised funktsionaalsused võimaldada klientidele veebipõhises tootehalduskeskkonnas. Üheks töö eesmärgiks on realiseerida müügisüsteemi tarbeks kaardistatud nõuded, mis kuuluvad autori pädevusalasse.

Lõputöö raames on analüüsitud VIPÜ toote tellimise protsessi enne selle uuendamist ning leitud vastavad puudujäägid. Lisaks on modelleeritud ja kirjeldatud TO-BE toote tellimise protsess ning funktsionaalsused veebipõhise halduskeskkonna tarbeks. Toote uuendusjärgset olukorda on töös hinnatud vastavalt müügitöötajatele suunatud küsimustiku tulemustele ning halduskeskkonna kasutatavusele.

Töö oluliseks järelduseks vastavalt küsitluse tulemustele on see, et toote tellimine müügisüsteemis on pärast toote uuendamist läinud arusaadavamaks ning ajakulu vähenenud. Klientide tarbeks loodud halduskeskkonna funktsionaalsuse kasutatavus on üha aktiivsem ning pakub lisaväärtust.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 38 leheküljel, 7 peatükki, 23 joonist, 4 tabelit.

Abstract

Updating IP-enabled PBX Connection Product on the Example of Telia Eesti AS

The purpose of this thesis is to analyse AS-IS voice communications product's forming process in Telia's product selling system and according to that, find out the disadvantages to be improved. Another aim is to map selling system's requirements and functionalities for an existing web-based product's management environment. Moreover, the objective is to fulfil the requirements of the selling system belonging to author's capacity.

In the thesis, the product's selling process before the renewal (AS-IS) in Telia's selling system is analysed. According to the analyses the shortfalls are found and mapped. Respectively the suggestions for improvements are made. In addition to that, TO-BE product's forming process and web-based portal functionalities are described and modelled. To evaluate the updated product selling process, a survey for the selling specialists was carried out. To find out if the product's management environment and it's new functionality is relevant, the usability of the portal was under review.

As a result of this work, the main conclusion is that according to the survey's outcome the product's selling process is easier to understand for the selling specialists and it takes less time to form a product for the client. Also, based on the portal's usability, the author can say that the created functionalities are important and provide added value for the customers.

The thesis is in Estonian and contains 38 pages of text, 7 chapters, 23 figures, 4 tables.

7 Kokkuvõte

Antud lõputöö käsitles vahendusjaama IP ühenduse toote uuendamise protsessi Telia Eesti AS näitel. Töö peamiseks eesmärgiks oli vastavalt varasemale toote vormistamise protsessile Telia müügisüsteemis leida selle puudujäägid ning teha parandusettepanekud täiustatud toote loomiseks. Lisaks kaardistada funktsionaalsused, mida kliendile võimaldada veebipõhises tootehalduskeskkonnas.

Töö käigus uuris autor esmalt AS-IS VIPÜ toote vormistamise protsessi ning koostöös müügitoe spetsialisti ja teenuste juhiga leiti selle puudujäägid. Nendest tulenevalt kaardistas autor uueneva toote ärinõuded ning klientide poolt kasutatava veebipõhise tootehalduskeskkonna funktsionaalsused konkreetse toote raames. Autor realiseeris kas osaliselt (arendaja abiga) või täielikult müügisüsteemile püstitatud nõuded. Müügisüsteemi poolsete arenduste hindamiseks viis autor müügitöötajate seas läbi küsitluse, kus tuli anda hinnang väidetele 5 palli skaalal.

Lõputöö peamiseks tulemuseks on vastavalt kaardistatud nõuetele valminud uuendatud toode. Tähtsaimaks järelduseks vastavalt müügitöötajate seas läbi viidud küsitlusele on see, et vastanute vaates on uuendusjärgse VIPÜ toote vormistamine Telia müügisüsteemis läinud arusaadavamaks ja lihtsamaks ning võtab varasemast vähem aega. Vastavalt Teenuste portaali kasutatavusele saab öelda, et kliendid kasutavad halduskeskkonnas võimaldatud funktsionaalsust üha aktiivsemalt ning väiksemaid muudatusi eelistatakse teha veebipõhiselt.

Antud töö kirjeldas tootearenduse protsessi Telia Eesti AS näitel, millest üks olulisim osa oli ärinõuete analüüs ning nende kaardistamine. Töö raames valmis täiustatud toode, mis pakub lisaväärtust nii ettevõtte kui ka klientide vaates.