

Abstract

The rapid development of e-government services has changed the way the citizens access and consume the services. E-services vanish the need for a citizen to go to the office, to deal with papers, or to sign something by hand when receiving a particular service. However, the human factor has not disappeared yet and the citizens still make mistakes, do not read the tutorials and instructions, forget passwords and find themselves in various situations where they need help in using an e-service.

The current thesis explores the prospects of having an electronic service desk in place to support the provision of principal services. Employing the case study method, the thesis objective is to propose and develop the electronic service desk for a public organisation. For this purpose, the intergovernmental European organisation was selected, which offers e-services to citizens. The current state of service desk in a case organisation was examined, the areas for improvement identified and the internal requirements collected.

The outcome of the research was the new working service desk system for the case study organisation. The system was built based on the organisational internal processes, stakeholders' requirements, theoretical foundation and latest IT service management practices. It was tested internally and received positive feedback.

This thesis is written in English and is 99 pages long, including 8 chapters, 35 figures and 8 tables.

Annotatsioon

Kiire areng e-teenuste valdkonnas on muutnud kodanike juurdepääsuviise teenustele ning nende tarbimisharjumusi. E-teenused likvideerivad vajaduse külastada erinevaid ametiasutusi, tegeleda paberimajandusega või allkirjastada dokumente kirjalikult. Inimfaktor aga ei ole siiski veel täielikult kadunud. Kodanikud teevad endiselt vigu, ei loe instruktsioone, unustavad oma parooli ning leiavad end olukordadest, kus nad vajavad e-teenuste kasutamisel abi.

Käesolev magistritöö uurib võimalusi kasutada elektroonilist teeninduslauda, mis toetaks põhiliste teenuste pakkumist. Magistritöö eesmärk on juhtumianalüüsi põhjal pakkuda välja ning arendada avalikule organisatsioonile elektrooniline teeninduslaud. Juhtumianalüüsi subjektiks valiti valitsustevaheline Euroopa organisatsioon, mis pakub kodanikele e-teenuseid. Valitud asutuses analüüsiti teeninduslaudade hetkeseisu, identifitseeriti võimalikud kohad, mis vajaksid täiustamist ning koguti kokku asutusesisesed vajadused.

Magistritöö tulemusena loodi analüüsitava organisatsioonile uus elektroonilise teeninduslauda infosüsteem. Süsteemi loomisel toetuti asutuse sisemistele protsessidele, osapoolte vajadustele, teoreetilistele teadmistele ning IT-teenusehalduse parimatele tavadele. Loodud lahendust testiti organisatsioonisiselt ning tagasiside süsteemile oli positiivne.

Lõputöö on kirjutatud inglise keeles ning sisaldab teksti 99 leheküljel, 8 peatükki, 35 joonist, 8 tabelit.