

LÜHIKOKKUVÕTE

UNITED MOTORS AS PEETRI ESINDUSE SERVICE ÄRIPROTSSESSIDE MUDELITE VÄLJATÖÖTAMINE

Jaanus Nieländer

Bakalaureusetöö autori eesmärgiks on United Motors AS Peetri esinduse service äriprotsesside mudelite väljatöötamine. Äriprotsesside mudelite abil on võimalik paremini korraldada tööd services, parandada klientidele pakutavate teenuste kvaliteeti ning tõsta kliendirahuolu. Äriprotsesside mudelid tuleb välja töötada, teha nende sisu arusaadavaks ning asukoht kättesaadavaks kõikidele organisatsiooni töötajatele.

Uuritavaks objektiks on autode müügi- ja teenindusettevõtte United Motors AS Peetri esinduse servis, kus töötab 27 töötajat. Vastavalt ettevõtte põhiprotsessile, koosneb Peetri esinduse servis kahest osakonnast – hoolduse ja remondi ning kereremondi ja värvitööde osakonnast. Service töö mahud on võrreldes teiste osakondadega kiiresti kasvanud ning nendes osakondades töötab ka valdav osa Peetri esinduse töötajatest.

Äriprotsesside mudelite koostamise ajend oli United Motors Peetri esinduse service osakondades tekkinud probleemsed olukorrad, mis väljendusid halvas infoliikumises, protsessidest valessti arusaamises, vastutuse puudumises ning tööga seotud dokumentatsiooni puudulikus täitmises. Äriprotsesside mudelite väljatöötamiseks võtab autor aluseks BMW Group poolt välja töötatud kvaliteedisüsteemi Quality Management Autohaus (QMA), mis sisaldab äriprotsesside mudeleid spetsiaalselt BMW kontsernis toodetavate sõidukite edasimüüjatele. (BMW Group, 2006) QMA oli United Motors AS-is kasutusel kuni 2008. aastani.

Eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi kvalitatiivse uuringu rühmaarutelu vormis. Uuringu valimiks olid United Motors Peetri esinduse service töötajad, kes kõik on seotud service põhiprotsessiga. Rühmaarutelu tulemusena moodustati United Motors Peetri esinduse service põhiprotsessi makett ning selle kirjeldus. Põhiprotsess koosneb seitsmest suurest allprotsessist, mis kujutavad sõiduki remondi- ja hoolduse tervikprotsessi alates kliendi esmasest kontaktist kuni sõiduki loovutamiseni tagasi kliendile. Rühmaarutelus moodustatud

servise põhiprotsessi maketi abil autori poolt koostatud seitsme allprotsessi kirjelduste ning detailsete mudelite õigsust ja korrektsust kontrollisid rühmaarutelude käigus United Motors Peetri esinduse servise osakonnajuhid. Autori poolt United Motors Peetri esinduse servise äriprotsesside mudelid on esitatud lihtsate voodiagrammidena.

Autor teeb järgmised järeldused ja ettepanekud:

- äriprotsesside mudelid on käesoleva töö autori poolt väljatöötatud ning osakonnajuhtide poolt kontrollitud, kuid ei ole konkretiseeritud vastutavate täitjatega. Sellest tulenevalt teeb autor United Motors AS juhtkonnale ettepaneku järgmise tegevusena lisada äriprotsesside mudelite igale tegevusele vastutavad täitjad;
- kuna senini on United Motors AS-is äriprotsesside mudelite puudumisest tulenevalt olnud raskusi dokumentatsiooni korrektse täitmisega, teeb autor ettevõtte juhtkonnale ettepaneku lisada äriprotsesside mudelite tegevustele juurde viited vajaliku dokumentatsiooni täitmiseks. Nii muutuvad mudelid veel rohkem läbinähtavamaks ning arusaadavamaks kõikidele äriprotsessi mudelitega kokku puutuvatele töötajatele;
- kuna suletud protsessisüsteemi moodustamiseks on ettevõttel vaja kõiki teisi äriprotsesside mudeleid, teeb autor ettevõttele ettepaneku juhtkonnale koostada kõik teised äriprotsesside mudelid, mis jäävad servise põhiprotsessist välja. Selline süsteemi kirjeldus oleks väga oluline dokument, mis annab selged juhised ja vastused võimalikult paljudele olukordadele;
- aja jooksul organisatsioonis protsessid muutuvad. Sellest tulenevalt teeb autor United Motors AS juhtkonnale ettepaneku määrata äriprotsesside mudelitu sisu ajakohastamise eest vastutav töötaja. Siis oleksid äriprotsesside mudelid pidevas uuendusprotsessis ning ettevõttes ei tekiks mudelite vananenud sisu tõttu probleemseid olukordi.

Kokkuvõttes võib öelda, et bakalaureusetöö eesmärk on täidetud. Bakalaureusetöö tulemusena koostas autor detailsed United Motors Peetri servise äriprotsesside kirjeldused ja mudelid, mis üheskoos moodustavad United Motors Peetri servise põhiprotsessi. Bakalaureusetöö tulem on organisatsioonile väga praktiline ning selle kasutuselevõtt aitab parandada töökorraldust, tõsta teenuse kvaliteeti ning kliendirahulolu.