

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond
Informaatikainstituut

IDK70LT

Henry Kaasik 130404

INFOKVALITEET EESTI ENERGIA AS-I KLIENDIINFOSÜSTEEMI PORTAALIS

magistritöö

Juhendaja: Ahti Lohk

Doktor

Assistent

2016

Kokkuvõte

Käesoleva magistritöö peamiseks eesmärgideks oli leida Eesti Energia kliendiinfosüsteemi „Nõusta klienti!“ portaalis infokvaliteedi hindamiseks ja haldamiseks sobilik raamistik, selle rakendamise abil välja selgitada portaalis olevad olulised infokvaliteedi probleemid ning tuginedes nendele anda portaalile üldine infokvaliteedi hinnang. Töös püstitatud eesmärkide saavutamiseks tehti esmalt laiem ülevaade infokvaliteedist. Vaadeldi ja analüüsi olemasolevaid infokvaliteedi raamistikke, tehti nende seast võrdluse teel valik ja rakendati valitud raamistikku „Nõusta klienti!“ portaalile.

Magistritöö peamise tulemusena valiti raamistike võrdlusel „Nõusta klienti!“ portaalile infokvaliteedi hindamiseks ja haldamiseks Lee ja Haideri (2011) raamistik. Selle rakendamise käigus kaardistati portaalile esinevad olulised infokvaliteedi probleemid, analüüsi antud probleeme ja hinnati portaalile üldist infokvaliteeti. Seoses infokvaliteedi mõõtmete olulisusega infokvaliteedi hindamisel ja haldamisel on tulevaste portaalide arenduste vaates tähtis ka raamistiku rakendamise käigus välja selgitatud kõige olulisemad infokvaliteedi mõõtmekriteeriumid, nende omavahelised seosed ja kvaliteedi taset näitavad Sigma väärtused.

Lee ja Haideri (2011) raamistiku rakendamine näitab, et antud portaalile infokvaliteedis esineb mitmeid puudusi ja töö autori hinnangul on portaalile infokvaliteedi tase mitterahuldav ning äri ootus kvaliteedile on kõrgem. Täpsemalt selgus, et „Nõusta klienti!“ portaalile esineb mõõtmekriteeriumide (46) infokvaliteedi probleemide. Nende probleemide olulisuse hindamine näitas, et mitmed esinenud probleemidest (38) on portaalile vaates tähtsad. Sealjuures selgus, et „Nõusta klienti!“ portaalile on infokvaliteedile kõige olulisem mõõdekriteerium „ajakohasus“, mille kohaselt portaalile olev informatsioon peab arvestama kasutaja vajadusi ja sobima erinevate ülesannete täitmiseks. Antud mõõdekriteeriumi üks peamisi infokvaliteedi probleemide algpõhjuseid on portaalile kompaktsus ja samas erinevate andmete paljusus.

Tuginedes asjaolule, et kõige olulisem mõõdekriteerium on „ajakohasus“, peaks järgnevatel portaalide arenduste vaates infokvaliteedi parendamisel aluseks võtma antud mõõdekriteeriumi

kõige olulisemad infokvaliteedi probleemid. Nende probleemide lahendamine on portaali vaates peamine ülesanne, kuna sellisel juhul on võimalik portaali infokvaliteedi taset enim tõsta. Kuna kasutajate ootustele vastavuse kategooria teenuse kvaliteedi mõõtmel on kõik antud portaali vaates olulised, siis tuleks mõõtme „asjakohasus“ infokvaliteedi parendamisel jälgida nende mõõtmete infokvaliteedi taset. Tähtis on, et portaali vaates olulistest mõõtmetest ühegi kvaliteet ei langeks.

Töö edasiarendusena portaali arenduste vaates peaks tulevikus täiendavalt kokku koguma nõustamiskeskuse töötajate subjektiivset tagasisidet ja tulenevalt sellest, et infokvaliteet ei ole ainult subjektiivne, võiks lisaks subjektiivsetele hinnangutele portaali infokvaliteeti objektiivselt mõõta. Sealjuures, kuna infokvaliteedi hindamisel on väga olulisel kohal mõõtmel ja nende omavahelised seosed, siis tuleks täiendavalt läbi viia uurimuse nõustamiskeskuse töötajate vahel. See aitaks koostada infokvaliteedi mõõtmete korrelatsiooni maatriksi, mille abil oleks võimalik täpsemalt aru saada, mis suunas mõõtmel üksteist mõjutavad.

Antud uurimistöö tulemuste rakendamine järgnevatel „Nõusta klienti!“ portaali arendustes parandaks märkimisväärselt infokvaliteeti ja läbi selle klienditeenindajate töö tulemuslikkust, suurendaks klientide rahulolu ja lõppkokkuvõttes tõstaks ettevõtte majanduslikke näitajaid. Samuti saadud tulemused võiksid olla julgustuseks teisteski infosüsteemides ja portaalides infokvaliteedi hindamist läbi viima.

Summary

The main objectives of this master thesis were to find a suitable information quality assessment and management framework for Eesti Energia AS customer information system (CCB) portal 'Nõusta klienti!' and to identify significant information quality problems in the portal. Then, based on those results, to assess the overall portal information quality. To reach these main objectives a broad overview of the information quality was made and then, the information quality frameworks were analyzed. A comparison from them was completed and the chosen framework was implemented in the 'Nõusta klienti!' portal.

Eesti Energia has not previously put any emphasis on information quality management in its information systems. The counseling center is one of the Eesti Energia's sub-units, where the quality of the information, due to the lack of impact on the company's values, are often influenced. The 'Nõusta klienti!' portal is the primary source of information about the customer interaction for all the staff to maintain a high level of information quality. This portal is especially important from the business point of view. However, the counseling center staff have noted that they were not able to adequately advise the client with the information that was provided by the 'Nõusta klienti!' portal, and the portal does not fully meet their expectations. It is important to find out why this portal does not meet the staff's expectations and which information quality problems occur in this portal.

This Master Thesis' main results are: a selected Lee and Haider's (2011) information quality to assessment and management framework for the CCB portal 'Nõusta Klienti!' from an information quality framework's comparison result, and mapping the framework implementation portal's significant information quality problems. The problems are also analyzed and the portal's overall information quality is rated. With regards to the importance of information quality dimensions in information quality assessment, and the management for the future developments in the portal view, the most important information quality dimensions, and their correlation and Sigma values during the framework implementation are identified.

Lee and Haider's (2011) framework implementation revealed that a lot of different information quality problems lie in 'Nõusta klienti!' portal's different IQ dimensions. The assessment of the significance of these IQ problems showed that many of the problems are seen as essential in the perception of the portal. Therefore it turned out that in the 'Nõusta klienti!' portals, the most important IQ dimension is 'relevancy.' According to this analysis, the next portal developers must keep in mind the most important IQ problems of dimension 'relevancy.' Solving these problems is the main task to improve the portal's IQ. However, compliance with expectations of the information users category of service quality dimensions are all important in their perspective of the portal. According to this, when improving the dimension 'relevancy' IQ it is also important to monitor all other important IQ levels. It is necessary that none of the essential dimensions qualities are decreased in the portal, from the client's perspective.