

TARTU ÜLIKOOL
SOTSIAALTEADUSTE VALDKOND
NARVA KOLLEDŽ
ÕPPEKAVA „ETTEVÕTLUS JA PROJEKTIJUHTIMINE“

Mailis Juhanson

**DIGITEERITUD TEENUSEPROTSESSI PARENDAMINE COSTPOCKET OÜ
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja lektor Jelena Rootamm-Valter

NARVA 2020

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Mailis Juhanson,

21.05.2020

(digitaalselt allkirjastatud)

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. ORGANISATSIOONILISTE PROTSESSIDE TEOREETILINE KÄSITLUS...6	
1.1 Protsesside määratlused ja nende olemused	6
1.2 Protsesside juhtimine ja parendamine	10
1.3 Äriprotsesside analüüsi meetodid.....	15
1.4 Äriprotsesside parendamine	19
2. COSTPOCKET OÜ DIGITEERITUD TEENUSEPROTSESSI PARENDAMISVÕIMALUSED	23
2.1 CostPocket OÜ iseloomustus	23
2.2 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu metodoloogia.....	23
2.3 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi kaardistamine	25
2.4 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu valim.....	27
2.5. Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi analüüs	29
2.6 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu järeldused	29
2.7 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu ettepanekud.....	36
KOKKUVÕTE	39
SUMMARY	42
KIRJANDUS	43
LISAD	47
Lisa 1. CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsess ja intervjuu küsimused	48
Lisa 2. Kodeeritud ja grupeeritud intervjuude andmed	52
Lisa 3. Intervjuu CostPocket OÜ esindajaga.....	66
Lisa 4. CostPocket OÜ üldandmed	68

SISSEJUHATUS

Kaasaegses majanduses on protsessidele orienteeritus ja protsessipõhine juhtimine organisatsioonides juhtimismudelil tähtsal kohal organisatsioonide täiustamise ja uue väärtuse loomisel. Protsessipõhine mõtlemine ja protsessidele orienteeritus on muutunud oluliseks vahendiks organisatsioonide tulemuslikuse saavutamisel.

Kiiresti muutuv ja üha tihenevas konkurentsivõitluses peavad organisatsioonid oma tööprotsesse pidevalt täiustama, seetõttu ettevõtte kasutavad üha enam IT lahendusi, mille kaudu oma eesmärged realiseerida. Need lahendused nõuavad omakorda pidevat ajakohastamist.

Üha enam on kasvanud erinevate pilveteenuste kasutamine ettevõtetes, millel on mitmeid eeliseid võrreldes varasemate lahendustega. Tarkvara kui teenus (ingl k software as a service) ehk SaaS kasutamine on üks mitmest võimalikust pilvelahendusest. SaaS lahendus asendab üha enam traditsioonilist tarkvara. CostPocket OÜ on ettevõtte, kes töötab välja ja pakub oma SaaS-na loodud mobiiliäpi kaudu kuludokumentide digiteerimine digiteerimist ja edastamist ettevõtete raamatupidamistarkvarasse.

CostPocket OÜ poolt neli aastat tagasi loodud lahendusel on sadu kasutajaid. Samas tädeb teenusepakkuja, et klientide ehk kasutajate nõustamine võtab põhjendamatult palju aega, mis vähendab ettevõtte tulemuslikust. Lõputöö uuring peab välja selgitama, millised küsimused on nii tähtsad, et oleks põhjust mobiilirakendusele täiendusi arendada, samuti kuidas saaks teenust ka muul ehk lihtsamal viisil täiustada.

Eesmärgi täitmiseks on töö autor püüstanud järgmised uurimisküsimused:

- 1) Mida tähendab protsessijuhtimine ettevõttes?
- 2) Mis on protsessijuhtimise olemus?
- 3) Milline on CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsess?
- 4) Millised protsessi tegevused takistavad protsessi sujuvat kulgemist, arendamist või täiustamist?
- 5) Kuidas võiks ja saaks CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi parendada?

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi täiustamise võimalused ja teha ettepanekuid protsessi parendamiseks, et seeläbi tõhustada teenuseprotsessi ja tõsta CostPocket OÜ tulemuslikust.

Lõputöö koosneb sissejuhatausest, kahest peatükist, kokkuvõttest, kirjanduse loetalust, inglise keelsest resümeest ja lisadest. Esimeses peatükis käsitleb töö autor organisatsiooni ja teenuste protsesse, protsesside juhtimist ja parendamist. Organisatsiooniliste protsesside teoreetilises käsitluses on töö autor välja toonud Dalmaris *et al.*, Oaklandi, Dumas *et al.*, Plambergi ja Üksvärava peamised seisukohad.

Lõputöö teises peatükis esitab töö autor CostPocket OÜ digiteeritud teenuseprotsessi parendamisvõimalusi. Töö autor kasutas kvalitatiivset uurimisviisi ja uurimisliigina juhtumiuuringut. Andmete kogumise esimeses etapis viis töö autor läbi intervjuu CostPocket OÜ spetsialistidega, mille põhjal kaardistas kuludokumentide digiteerimise protsessi. Andmete kogumise teises etapis viis töö autor CostPocket OÜ valitud klientidega läbi neli poolstruktureeritud ekspertintervjuud. Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu valimi moodustasid raamatupidamisettevõtted, kes kasutavad põhiprogrammina Merit Aktiva. Intervjuud viis töö autor läbi ajavahemikul 7. – 16. aprill. Intervjuud jäid ajavahemiku 14 – 42 minutit. Lisaks viis töö autor läbi CostPocket OÜ spetsialistiga poolstruktureeritud intervjuu, et saada CostPocket OÜ poolset tagasisidet ekspertintervjuudele.

Andmete analüüsimiseks kasutas töö autor kvalitatiivset sisuanalüüsi. Analüüsi tulemustele toetudes tegi töö autor ettepanekuid kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi parendamiseks. Nende rakendamisel väheneb klientide nõustamisele kuluv aeg ja suureneb ettevõtte tulemuslikus.

Kirjanduse loetelus on nimetatud 28 allikat. Lisadesse on toodud kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi skeem, intervjuu küsimused, kodeeritud ja grupeeritud intervjuude transkriptsioonid.

1. ORGANISATSIOONILISTE PROTSESSIDE TEOREETILINE KÄSITLUS

1.1 Protsesside määratlused ja nende olemused

Igal ettevõttel on oma kindel eesmärk, mille nimel ta tegutseb. Eesmärkide ja ülesannete täitmiseks teevad ettevõtted ettenähtud tegevusi. Neid tegevusi lähemalt uurides selgub, kas tegevused moodustavad kindlad tegevuste vood, millega kindlustatakse eesmärkide täitmine. Neid tegevusi nimetatakse protsessideks. Protsesside parendamiseks tuleb protsesse tunda, osata leida probleeme ja läbi viia muudatusi.

Mõistet „protsess“ on defineeritud erinevate autorite poolt väga palju ja erinevalt. Aastate jooksul on esitatud mitmeid protsesside määratlusi, enamik neist on üsna sarnased. Sellegipoolest on autorite seas protsesside kontseptsiooni ja juhtimise osas erinevaid arvamusi (Plamberg 2009: 203). Protssess (ing k *process*¹) on toimingute või tegevuste jada, mis viib eesmärgini (Webster 2019). Protssess on organisatsiooni eksisteerimise ja eesmärkide saavutamise alustala ning organisatsioonilise tõhususe ja tulemuslikkuse parandamiseks tuleb parendada protsesse (Dalmaris *et al.* 2007: 280). Oakland (2006: 169) väidab, et protssess on sündmuste jada, mida organisatsioonid teevad toote või teenuse loomiseks. Samas väidab Oakland (2006:11), et protssess kujutab endast mingit sisendite kogumi muundamist väljunditeks, mis toodete, informatsiooni või teenuste kujul rahuldavad kliendi vajadusi ja ootusi. Seetõttu ollakse arvamusel, et protssessid on organisatsioonide juhtimismudelil kesksel kohal (Dumas *et al.* 2013: 27).

Erinevate autorite poolt nimetatakse protssessi liike erinevalt. Üheks protssesside liigituseks on organisatsioonides funktsioonide järgi. Nendeks funktsioonideks on strateegilised- ja juhtimisprotssessid, põhiprotssessid ja eelnevaid toetavad protssessid (Jeston, Nelis 2006: 359-361). Eraldi käsitletakse äri- ehk organiatsiooni juhtimise ja korralduse protsesse. Äri on mitmeti defineeritud, lõputöös on võetud seisukoht, et äri all tuleb mõelda inglise keelset mõistet *business*. Äri (ing k *business*²) all mõeldud tavaliselt kaubandusliku või tööstusliku tegevust, mida kasutatakse elatusvahendiks (Webster 2019).

¹ Process - a series of actions or operations conducing to an end. Merriam-Webster. Available at <https://www.merriam-webster.com/dictionary/process>, accessed November 24, 2019

² Business process – a horizontal sequence of activities to meet the needs of customers or stakeholders (Plamberg 2009:207), figure 4.

Sarnaselt protsessiga on ka äriprotsessi mitmete autorite poolt erinevalt nimetatud, võimalik et see tuleneb sellest, et aja jooksul on äriprotsessi mõiste muutunud. Protsside klassifikatsioon esindab üldvaadet äriprotsessidele, mida sageli näeme paljudes tööstusharudes ja sektorites (Oakland 2006: 171). Palmberg (2009: 207) väidab, et äriprotsess (ing k *business process*) on tegevuste jada, milles muutub sisend väljundiks, täites lõpptarbija või osapoole vajadusi. Äriprotsessid hõlmavad endas tihti mitmeid osapooli, seetõttu on keeruline leida organisatsioonis isikut, kes omaks protsessist terviklikku ülevaadet. Äriprotsessi eri osapooled on tihti valdkonna spetsiifikast või organisatsiooni ehituse poolest killustunud. Laiahaardelise sisendi saamiseks tuleb intervjuuerida mitmeid protsessi osapooli (Dumas *et al.* 2013: 163). Paljude organisatsioonide äriprotsessid on dünaamilised ja pidevas muutuses. Organisatsioonid on sunnitud pidevalt muutma äriprotsesse, et säilitada konkurentsivõime (Adesola, Baines 2005: 1).

Jeston, Nelis (2006: 359-361) toovad välja, et organisatsiooni protsesside jagunevad liigi põhiselt järgnevalt:

1. Strateegilised protsessid (*strategic processes*)
2. Põhiprotsessid (*core processes*)
3. Tugi protsessid (*support processes*)

Strateegiliste protsesside ülesandeks on tagada kõikide protsesside järjepidev toimimine ning neile seatud eesmärkide täitmine. (Jeston, Neils 2006: 359) Põhiprotsessid tagavad põhieesmärkide täitmise. Tugi protsessid on loodud eesmärgiga toetada põhiprotsesse. (Jeston, Neils 2006: 361) Protssidel on kindel hierarhia ja protssides toimub pidevalt tagasisidestamine. Organisatsioon võib koosneda mitmetest protssidest. Kõik protssid vajavad juhtimist, planeerimist, mõõtmist ja parendamist, mis mõnikord ei ole sujuv vaid hüppeline (Oakland 2006: 169).

Protsessijuhtimisel liigutatakse üldiselt üksikule, kusjuures aluseks on jada (vt joonis 1): põhiprotsess – allprotsess – tegevus – ülesanne ning põhiprotsesse käsitletakse omaette menetlusena (Üksvärav 2008: 546).

PÕHIPROTSESS						
ALLPROTSESS			ALLROTSESS			
TEGEVUS	TEGEVUS		TEGEVUS	TEGEVUS		TEGEVUS
ÜLESANNE	ÜLESANNE	ÜLESANNE	ÜLESANNE	ÜLESANNE	ÜLESANNE	ÜLESANNE

Andmed: Üksvärav 2008: 546

Joonis 1. Protsesside hierarhia

Palmberg (2006: 208) määratleb protsesse liigitusi järgnevalt:

1. Strateegilised juhtimisprotsessid (*strategic management process*)
2. Operatiivsed protsessid (*operational delivery processes*)
3. Administratiivsed tugiprotsessid (*supportive administrative processes*)

Strateegiliste juhtimisprotsesside ülesandeks on strateegia kavandamine, planeerimine ja kontroll, kus juhtkond jälgib ja kontrollib süsteemi. Operatiivsed protsessid tagavad väljundite ja tulemuste loomise väliste sidusrühmade jaoks. Tugiprotsessides on loodud programm haldusprotsesside toetamiseks (Plamberg 2006: 208).

Haldusprotsesside toetamiseks võib olla pilveandmetöötlus, mis viitab rakendustele ja/või teenustele, mis töötavad hajutatud võrgus. Pilveandmetöötluse paremaks kirjeldamiseks on määratletud pilveandmetöötlus kaheks mudeliks, nendeks on kasutuselevõtule põhinevad mudelid ja teenusele põhinevad mudelid. Teenuse mudelid kirjeldavad teenust, mida teenuseosutaja pakub. Teenusemudelid koosnevad teatud tüüpi teenustest, millele juurdepääs on läbi pilveandmetöötluse platvormi. Tuntumad teenindusmudelid on tarvkaraku teenus (ingl k *software as a service, SaaS*), platvorm kui teenus (ingl k *platform as a service, PaaS*) ja infrastruktuur kui teenus (ingl k *infrastructure as a service, IaaS*) (Sosinsky 2011: 3-5).

Barrie Sosinsky on välja toonud kolm kõige enam levinumat või siis tuntumat teenusmudelit (Sosinsky 2011: 9-10):

- Infrastruktuur kui teenus – IaaS puhul pakutakse klientidele teenuse osutamisel virtuaalseid masinaid, virtuaalset salvestusruumi, virtuaalset võrku ja riistvara ja teisi ressursse, mida kliendid vajalikuks peavad.
- Platvorm kui teenus – PaaS puhul pakutakse klientidele teenuse osutamisel virtuaalseid masinaid, operatsioonisüsteeme, rakendusi, teenuseid,

arendusraamistiku. Klient saab oma rakendusi juuturada pilveinfrastruktuuril või kasutada neid rakendusi ja töövahendeid mida on PaaS keskkonda arendaja poolt eelnevalt paigaldatud. Klient vastutab rakenduse installimise ja haldamise eest.

- Tarkvara kui teenus – SaaS on kasutusvalmis töökeskkond koos rakenduste, halduse ja kasutajaliidesega. SaaS mudeli kaudu pakutakse kliendile rakendust kliendiliidese kaudu ja kliendi vastutus algab ja lõpeb andmete sisestamise ja haldamisega.

Kui pilveandmetöötuse teenusepakkuja pakub klientidele rakenduse kasutamisel pilves töötavat tarkvara meetodil pay-as-you-go, siis sellele viidatakse kui SaaSile. Kliendid kasutavad rakendust siis kui see on neile vajalik, kliendid ei vastuta rakenduse installimise (kasutatakse üldjuhul veebiserveris) või hooldamise eest. Näiteks SaaS-i pakumine võib olla veebipõhine raamatupidamispakett, mille versioonid on Quicken ja Quickbooks. SaaS-i teenust kasutatav klient võib teenuse kasutamiseks veebis sisse logida oma kontoga ja andmed süsteemi sisestada. Sellisel teenusel võib olla lisaks teenusleping, mis mitte ainult ei hõlma riist-ja tarkvara jõudlust vaid laieneb ka kliendi andmete kaitmisele, mida kliendid sisestavad (Sosinsky 2011: 12). Lõppkasutaja jaoks võivad enam levinumad SaaS-id olla *Google Gmail* ja kalender. SaaS-i rakendusi on erineva kuju ja suurusega ning nad võivad sisaldada kohandatud tarkvara näiteks raamatupidamissüsteemi, arveldussüsteemi, kliendisuhete haldamist (*CRM*), kasutajatoe rakendust (ingl k *Help Desk*), personalilahendust kui ka teiste internetiversioonide tuttavaid lahendusi. SaaS-i tüüpilisemad tunnused on (Sosinsky 2011: 68-69):

- Teenust kasutatakse põhiliselt veebilehitseja kaudu, kasutatakse üle interneti
- Tüüpiline litsents on liitumis- ja/või kasutajapõhine
- Teenust või toodet ei ole kohandatud iga kliendi jaoks eraldi
- Rakendustes on automatiseeritud uuendused ja värskendused.

Äriprotsesside juhtimine leiab rakenduse ja praktilise kasutuse ka pilveandmetöötuse mudelis. Selle lähenemisviisi kättesaadavus ja populaarsus tuleneb pilveandmetöötuse mudeli küpsusest, kättesaadavusest ja populaarsusest, juhtimisprotsesside lähenemisest ja süsteemijuhtimise äriprotsessidest. Lõputöö autor keskendub CostPocket OÜ digiteeritud teenuseprotsessi parendamise raames teenusemudelile „tarkvara kui teenus“ ehk SaaS-le.

Pilvepõhine protsessijuhtimine koosneb äriprotsessidest, äriteabest ja IT-ressurssidest, mis aitavad luua ärijuhtimisel ja pilvetehnoloogial põhinevaid reaajas süsteeme. Pilvandmetöötlus on paradigma, mis hõlmab dünaamiliselt mõõdetavate ressursside hankimist Internetist IT-ressursiteenusena. Pilvepõhine protsessijuhtimisteenus võimaldab lahendada tavalise protsessijuhtimise ees seisvaid tavalisi probleeme, eriti paindlikkuse edendamisel ja sündmuspõhise äriprotsessi edendamisel turul pakutavate võimaluste kasutamiseks (Fajar *et al.* 2018: 1).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et protsess koosneb alamprotsessidest, mis omakorda koosneb tegevustest ja ülesannetest. Digiteeritud teenuseprotsessi parenduses peetakse tänapäeval üheks väga oluliseks osaks pilveandmetöötluse protsessi juhtimist. Organisatsioon võib koosneda mitmetest erinevatest protsessidest. Dumas *et al.* (2003: 27) on arvamusel, et organisatsioonide juhtimismudeli kesksel kohal on protsessid. Seetõttu on oluline ka protsesside juhtimine ja vajadusel nende parendamine. Selle lõputöö keskmes on CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi analüüs ja parendusvõimaluste leidmine ehk sisendi väljatöötamine selle protsessi juhtimisse. Lõputöö autor käsitleb äriprotsesse lõputöö raames arvestusega, et kõik esitatud seisukohad kehtivad ka alamprotsessidele, sh digiteeritud teenuseprotsessidele.

1.2 Protsesside juhtimine ja parendamine

Suurenenud huvi protsessi analüüsi ja parenduse vastu on tingitud globaliseerumisest, integratsioonist, standardiseerimisest, innovatsioonist, paindlikkusest ja töö efektiivsusest (Dumas *et al.* 2013: 5). Paljudes organisatsioonides on kindlaksmääratud protsesside ümber juba olemas väljakujunenud töömeetodid ja ainus, mida on vaja teha on dokumenteerida seda, mida parajasti tehakse. Mõnel juhul pole firmadel olemas protseduure, mis rahuldaksid hea standardi nõudeid ja nad peaksid ehk hakkama neid välja töötama. (Oakland 2006: 213)

Protsessijuhtimine annab ettevõttele arusaama, mis organisatsioonis tervikuna toimub ja kuidas seda teadmist otsuste vastuvõtmisel kasutada. Protsesside kaudu luuakse ettevõttele uusi väärtusi. (Plamberg 2006: 209). Seetõttu paljude organisatsioonide tippjuhtide lähenemine äritegevusele rajaneb praegu äri võtme- ehk põhiprotsesside mõjusel juhtimisel (Oakland 2006: 170).

Protsessijuhtimise puhul on oluliseks aspektiks protsessijuhtimise hindamine, mis aitab selgitada, kas protsess tagab ärieesmärkide täitmise. Protsessijuhtimine annab ettevõttele

võimalusele toodet või teenust parendada protsessi juhtimise kaudu, viia äriprotsessid vastavusse strateegiliste eesmärkide ja klientide vajadustega, parandada organisatsiooni tõhusust ja tulemuslikkust (Plamberg 2006: 209).

Eristada tuleks mõisteid protsesside juhtimine (ing k *management of process*) ja protsessijuhtimine ehk protsessipõhine juhtimine (ing k *proccess management, management by process*). Protsessijuhtimist (BPM) rakendamisel kohandavad organisatsioonid protsesse vastavalt oma vajadustele (Bucher 2009: 4). Dumas *et al.* (2013: 27) väidab, et protsessijuhtimine on meetodite, tehnikate, töövahendite kogum äriprotsesside analüüsimiseks, ümberkujundamiseks, teostamiseks ja jälgimiseks.

Ko *et al.* (2009: 745) toob välja, et protsessijuhtimist on uurinud van der Aalst *et al.* (2003) ning ta määratles protsessijuhtimist järgmiselt: protsessijuhtimine on tegevus mis toetab äriprotsesse, juhtides ja analüüsides tööprotsesse.

Jeston, Neils (2006: 19) lisavad, et protsesside juhtimisega tuleb organisatsioonis tegeleda sel juhul, kui on vajadus saada protsessist täpne arusaam ja ülevaade. Täpset ülevaadet on vaja selleks, et tuvastada protsessi eesmärgid, soovitud tulemused, vastutusala, rollid ja kommunikatsiooni probleemid. Protsessi juhtimisega tuleks tegeleda ka juhul kui protsess on alareguleeritud. Protsesside juhtimist võib pidada süstematiseeritud tegevuseks, mille käigus analüüsitakse, hinnatakse ja juhitakse protsesse, tagades nende toime ja pidev parendamine.

Protsessijuhtimine annab organisatsioonile mitmeid võimalusi eesmärkide saavutamiseks. Protsesside juhtimise juures tuleb rääkida ka juhtimisest. Töö autor ei jää lõputöös mõiste juhtimise juurde pikalt arutlema. Juhtimine on mitmete autorite poolt erinevalt defineeritud, lõputöö autor kasutab oma töös järgmist definitsiooni. Juhtimine (ing k *management*³) on millegi või kellegi juhendamine või juhtimine (Webster 2019).

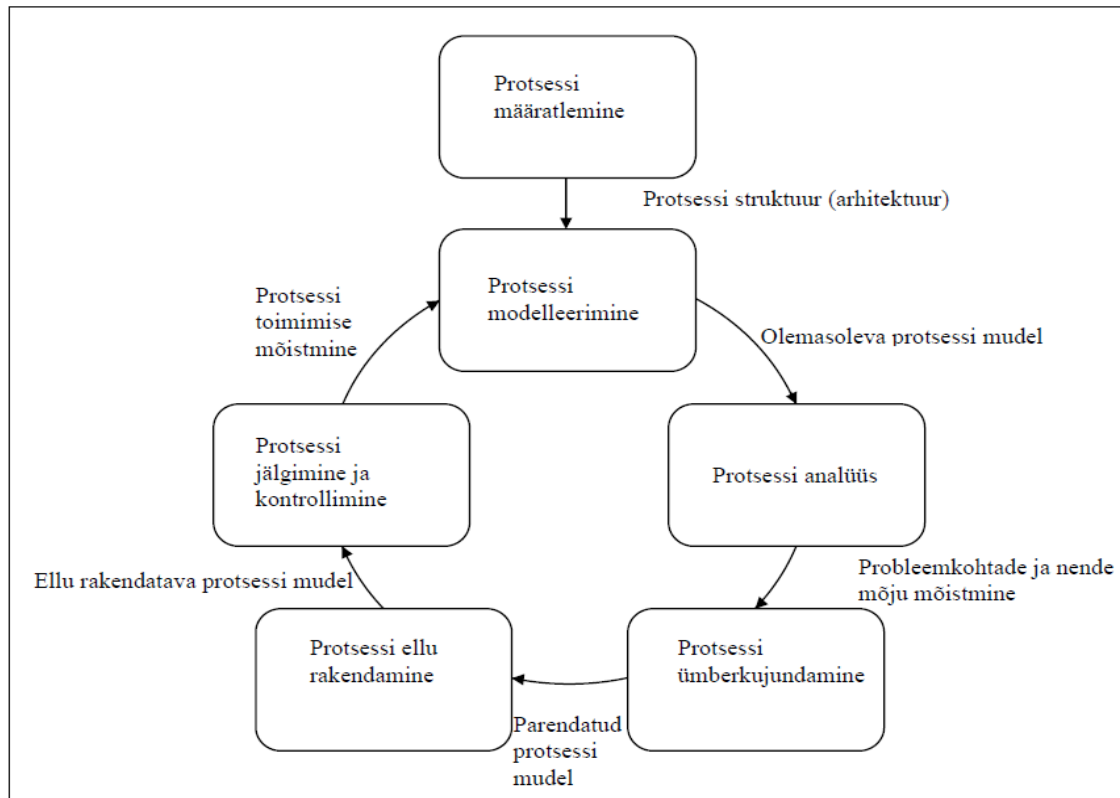
Jeston, Nelis (2006: 20) toob välja, et protsess ise ei ole eesmärk vaid protsess on vahend, millega saavutada ärieesmärk. Protsessid ei saavuta eesmärke juhuslikult või automaatselt, neid tuleb selleks pidevalt ja tõhusalt juhtida. Kvaliteedijuhtimisele keskendunud Oakland (2006: 169) väidab, et organisatsioonid vajavad head

³ *Management - the act or art of managing : the conducting or supervising of something (such as a business). Available at <https://www.merriam-webster.com/>, accessed December 02, 2019*

protsessijuhtimist, sest halvasti juhitud protsessid on madala toimivuse põhjuseks. Oakland (2006: 169) tõi välja, et kui protsessi juhtimine on korras ja toimib, siis ei näe juhid oma organisatsioone enam kui eraldiseisvate vertikaalsete funktsioonide kogumeid, mis on üksteisest eraldatud justkui silotornid. Selle asemel näevad nad asju kliendi vaatekohalt, st horisontaalselt äritegevust läbivate, omavahel seotud töö- ja infovoogude jadadena.

Protsessijuhtimisel keskendutakse protsesside korrastamisele ja täiustamisele, mida esindab Dumas *et al.* Samas Plamberg (2006: 210) väidab, et protsessijuhtimine koosneb kahest erinevast tegevussuunast protsesside parendamisel. Esimene tegevussuund on protsessijuhtimine kui ühe protsessi täiustamine, mis hõlmab endas süstemaatiliselt struktureeritud lähenemisviisi ja protsessi pidevat parendamist. Teine tegevussuund on protsessijuhtimine, kui süsteemi parendamine. Süsteemi parendamist peetakse terviklikuks viisiks, hallates kõiki ettevõtte väärtusi ja aspekte organisatsiooni tõhususe tuvastamisel perspektiivist tulenevalt. Protsessijuhtimise kontseptsiooni peamine idee on töö korraldamisel ja juhtimisel keskendumine organisatsiooni protsessidele (Dumas *et al.* 2013: 8). Oluline on see, et äriprotsesside juhtimine (BPM) ei ole suunatud üksikute tegevuste paremale sooritusele, vaid terve tegevuste jadale ehk protsesside paremale juhtimisele. Parendused võivad olla ühekordsed tegevused kui ka pideva iseloomuga. Parandades tegevuste jada ehk protsesse, paraneb ka lõpptulemusena loodav väärtus lõpptarbijale või organisatsioonile. (Dumas *et al.* 2013: 1)

Enamike autorite määratluses läbib protsesside parenduse kulg teatud etapid, moodustades seega (elu-) tsükli. Äriprotsesside juhtimise (BPM) elutsükkel on esitatud joonisel 2. Samasuguseid etappe läbib ka protsesside parendamine.



Andmed: Dumas *et al.* 2007: 293.

Joonis 2. Äriprotsesside elutsükkel.

Joonisel on näha, et äriprotsess läbib parenduse jooksul erinevaid etappe (Dumas *et al.* 2013: 21-22; Dalmaris *et al.* 2007: 293):

- Protsessi määratlemine – Selle etapi käigus püstitatakse probleem. Tulemusena selgub protsessi struktuur ehk organisatsiooni tugevused ja nendevaheline seos.
- Protsessi modelleerimine – Selle etapi käigus valmib olemasoleva protsessi (*as-is*) mudel. Kaardistatakse võimalikult detailselt parendatava protsessi hetkeolukorda, selleks et mõista protsessi ja leida parendamisvõimalusi.
- Protsessi analüüs – Selles etapis tuvastatakse olemasoleva protsessi kitsaskohad (probleemid). Vajadusel kitsaskohad prioritseeritakse mõju ja osaliselt ka arvestusliku hinnangu alusel.
- Protsessi ümberkujundamine (parendamine) – Selle etapi eesmärgiks on tuvastada võimalikud lahendused, mis aitavad eelmiste etappide käigus tuvastatud kitsaskohad lahendada. Väljapakutud lahenduste põhjal koostatakse soovitava protsessi (*to-be*) mudel.
- Protsessi ellu rakendamine – Rakendatakse ümberkujundatud protsess.

- Protsessi jälgimine ja kontrollimine – Rakendatud protsessi tulemuslikkuse kohta kogutakse andmeid, andmeid analüüsitakse. Vajadusel tehakse parendusi või tuvastatud kitsaskohad suunatakse uue äriprotsesside juhtimise (BPM) tsükli sisendiks.

Adesola, Baines (2005: 3) toovad välja, et protsessi kujundamine läbib kõiki järgmisi etappe või enamikke neist:

- eesmärkide seadmine
- probleemi määratlemine
- protsessi modelleerimine ja analüüs
- protsessi ümberkujundamine
- protsessi ellurakendamine
- uus hindamine, mõõdikute seadmine
- läbivaatamisprotsess.

Dumas *et al.* ning Adesola, Baines toovad välja peaaegu ühesuguse tsükli, mida protsess läbib. Dumas *et al.* puhul läbib protsess kuus tsükli etapi, Adesola, Baines järgi seitse etapi. Protsessijuhtimise nagu ka paljude teiste muutmisalगतuste ellurakendamine ei saa olla kiire lahendus ja see ei toimu üleöö. Et väga olulisel määral muuta asjade struktuuri, nende teostamist ja mõõtmist, selleks vajab juhtkond otsusekindlust ja pühendumist. Kõigepealt tuleb luua põhiprotsesside raamistik, mis oleks seotud ettevõtte vajadustega, ning protsessi olulisemate haldajate määramine. Seejärel tuleb moodustada protsessidel põhinev toimetõõtmise raamistik, mille abil edenemist jälgida (Oakland 2006: 191).

Üksvärv (2008: 546) väitis, et protsessijuhtimise idee ja eesmärk on lihtne ning selge – tagada protsessi toimumine ning arendusvajadusest lähenevalt selle muutmise. Kuid see eeldab, et protsess on teada, s.o kirjeldatud ja näitlikustatud, sest vastasel juhul puudub objekt mida juhtida. Viimase puudumine on protsessijuhtimise põhiprobleem, millele lisandub menetluste omavaheline nõrk seostamine või hoopiski selle puudumine. Protsesside parendamine eeldab eesmärkide püstitamisel ka tagasiside arvestamist, mis on kogutud parendatava protsessi toimimise käigus.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et protsessijuhtimine annab organisatsioonile tervikliku arusaama, mis organisatsioonis toimub ja kuidas oma teadmisi kasutada. Protsesside kaudu luuakse ettevõtetetele uusi väärtusi. Teatud ajahetkel võib protsess vajada

ülevaatamist või isegi täiustamist. Järgmises alapeatükis räägitakse äriprotsesside parendamise meetodikast. Vaatame lähemalt viite erinevat meetodikat.

1.3 Äriprotsesside analüüsi meetodid

Äriprotsesside analüüsimise meetodeid, mis tagaks üheselt hea tulemuse erinevate organisatsioonide puhul ei ole olemas. Protsesside analüüsimiseks kasutatakse kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid uurimismeetodeid. Protsessi analüüsimiseks ei ole kindlat viisi, on printsiibid ja tehnikad, mis viitavad valdkonna parimatele praktikatele, mis enamasti viivad hea analüüsi tulemuseni (Dumas *et al.* 2013: 25, 185).

Kvalitatiivse analüüsi meetodil pakutakse välja kahte varianti: juurpõhjuse analüüs ja väärtust lisav analüüs. Autori arvates on vajalik välja tuua väärtust lisanduv analüüs. Analüüsi meetod koosneb kahest etapist: väärtuse klassifitseerimine ja protsessi üleliigsete tegevuste eemaldamine. Väärtuse selgitamiseks võetakse protsess osadeks, et selgitada klient ja kliendile olulised positiivsed protsessi väljundid. Seejärel analüüsitakse iga samm eraldi ning leitakse väärtus, mida see kliendile pakub.

Protsessi mõnel osal ei ole kliendi jaoks väärtust, kuigi nad on siiski vajalikud. Selline osa võib olla kliendi andmete sisestamine ettevõtte andmebaasi. Dumas *et al.* (2013: 187) jagab protsessi sammud kolme kategooriasse: väärtust lisav kliendile, väärtust lisav ettevõttele, väärtust mitte lisav samm. Protsesside efektiivsemaks muutmisel on vajalik alles jätta kõik, mis lisab väärtust ja eemaldada osad mis väärtust ei lisa. Ebavajalike tegevuste vähendamine ja võimalusel eemaldamine algab siis kui protsessi sammud on analüüsitud.

Kvantitatiivse analüüsi meetodil on Dumas *et al.* (2003: 213) välja toonud tulemuslikkude mõõtmise ja vooanalüüsi. Protsessi hinnatakse nelja kriteeriumi järgi: aeg, kulu, kvaliteet ja paindlikkus. Kõik eelpool nimetatud kriteeriume võib koondada ühtse nimetaja alla – tulemuslikkuse võtmenäitaja. Aja mõõdiku all peetakse silmas ajalist kulu ühe juhtumi algusest lõpuni.

Paralleelselt protsessianalüüsiga viiakse läbi protsessikaardistus. (Ernst, Young 2012: 2) ütleb, et protsessipõhise juhtimise aluseks on organisatsiooni protsessikaardistus ja protsesside dokumenteerimine. Ernst, Young (2012: 2) sõnul annavad need tegevused ülevaate organisatsiooni toimimise põhimõtetest, ülesannete jaotumisest ja ressursikasutusest. Antud meetodi kasutamisel saab organisatsioon efektiivsust tõsta. Protsessikaardistus võimaldab presenteerida ja analüüsida äriprotsesse. Protsessikaartidel on võimalik näha huvirühmade roll, tegevusi, ülesandeid mis on mingil ajahetkel vajalikud (Barbrow, Hartline 2015: 47).

Protsesside kaardistamine on ressursimahukas töö. Protsessikaardid näitavad, millist tööd tehakse kellegi poolt ning millal ja kus protsess läbi viiakse. Protsesside kaardistamine seisneb ettevõtte töö kirjeldamises, mille käigus tuvastatakse eesmärkide saavutamiseks vajalikud tegevused, osapooled ja nende vahelised seosed (Ernst, Young 2012: 22). Jeston, Nelise (2006: 40) ütleb, et kaardistada tuleb võimalikult detailselt parendatava protsessi hetkeolukorda.

Protsessikaardistusele eelneb ettevalmistus, mis hõlmab endas nii üldist töökorraldust kui töötajate motiveerimist. Ettevalmistuse ajal tuleb kokku leppida, milleks antud tegevus vajalik on. Eesmärgist tulenevalt määratakse kindlaks protsessi kirjeldamise detailsus, rõhuasetus ja kaardistamise vormistuse valikud (Ernst, Young 2012: 3).

Protsessikaardistus tähendab kavandi koostamist, mis näitab seoseid tegevuste, andmete, objektide ja inimeste vahel, mis on kaasatud ettenähtud väljundi tootmiseks (Biazzo 2002). Dumas *et al.* (2013: 155) ütleb, et protsessikaardistamise juures on esimeseks sammuks informatsiooni kogumine ja defineerib seda tegevust kui protsessi tuvastamist (ing k *process discovery*).

Protsessikaardistust tehakse erinevatel põhjustel. Mõningatel juhtudel dokumenteeritakse protsesse organisatsioonist ülevaate saamiseks. Protsessi optimeerimise käigus selgitatakse välja kõige keerukam või kulukam protsess, optimeerimise eesmärgiks on muuta protsess lihtsamaks või vähem kulukaks. Antud põhjused on ühed levinumad protsessikaardistuse läbiviimise põhjusteks (Ernst, Young 2012: 6).

Ernst, Young (2012: 6) soovib esimene olemasolev olukord kaardistada, seejärel läbi viia protsessianalüüs ning viimasena tuginedes analüüsi tulemustele luua tulevikuprotsess(id).

Protsesside kaardistamisel kasutatakse erinevaid tehnikaid. Kaardistamise käigus kogutakse allikatest kokku suur hulk informatsiooni. Ajakulu vältimiseks tuleb informatsiooni kogumiseks valida sobiv töömeetod (Ernst, Young 2012: 13). Info kaardistamiseks kogutakse andmeid intervjuude abil ja lahendus saadakse ajurünnakute käigus (Dumas *et al.* 2013: 161).

Dumas *et al.* (2013: 161) järgi saab protsesside kaardistamiseks informatsiooni koguda järgmiste meetodite abil:

- tõenditel põhineva informatsiooni kogumine
- dokumendianalüüs
- vaatlus
- automaatne protsessi kaardistamine (infotehnoloogiliste logide uurimine)
- intervjuude vormis info kogumine
- tööta vormis info kogumine

Ernst, Young (2012: 13-14) kohaselt on levinumad informatsiooni kogumise meetodid järgmised:

- 1) Fokuseeritud rühmaarutelu etteantud teemal. Fokuseeritud rühmaarutelu eesmärgiks on kindla probleemi teoreetiline ja praktiline lahendamine. Aruteludes osalevad vaid protsessiga seotud inimesed, kellele on määratud kindlad rollid (protokollija, moderaator, vaatlaja jt).
- 2) Sekundaarandmete analüüs, milles tuvastatakse ja kirjeldatakse protsessi tuginedes protsessi reguleerivate õigusaktidele, sise-eeskirjadele, standarditele ja teistele dokumentidele. Analüüsi võib läbi viia analüütik, kes on organisatsiooni väline.
- 3) Intervjuu. Soovitakse intervjuuerida ühte inimest, vajadusel paari inimest kuid mitte rohkem kui kolme. Struktureeritud küsimustiku kasutatakse intervjuu edukaks läbiviimiseks. Intervjuu vorm andmete kogumiseks on piisav kui protsessis osaleb vähe osapooli. Intervjuu meetodi miinuseks on isikukeskne ülevaade ning sel põhjusel võib tulem olla ebakvaliteetne (Dumas *et al.* 2013: 162).

Protsessikaardistusele järgneb protsesside dokumenteerimine, mis koosneb protsesside kataloogist ja kirjeldusest, tegevusdiagrammidest. Protsesse saab dokumenteerida mitmel erineval viisil, näiteks veebiportaalis, paberkaustas või failisüsteemis. Tegevusdiagramm kujutab protsessi tegevusi ja nende vahelisi seoseid. Protsesside kirjeldamiseks kasutatakse vabateksti ja protsessikaarte. Tegevusdiagrammidele ei soovitata palju teksti lisada, sest siis ei ole joonised kergelt hoomatavad. Protsessikaardistuse otsene eesmärk ei ole efektiivsuse ja tulemuslikkuse mõõtmine vaid loob hea eelduse mõõdikute süsteemi väljatöötamiseks või kasutusel oleva süsteemi kohandamiseks (Ernst, Young 2012:20). Muehlen (2002: 145) lisab, et analüüsitavat protsessi võib esitada nii graafiliselt modelleerides kui ka tekstilist kirjeldust, levinum on siiski graafiline modelleerimine.

Voodiagramme kasutatakse protsessi graafilise esitamise puhul, kus märgitakse protsessi tegevuste ja ülesannete omavahelised seosed ja järgnevused (Biazzo 2002: 46). Voodiagramm kujutab endas pilti protsessis tehtavatest sammudest, mis on omavahel ühendatud joontega esitledes sellega tegevuste teostamise järjekorda (Oakland 2006: 188).

Protsessi parendamise etapi käigus luuakse kaks või enam tüüpi mudeleid. Protsessi analüüsi osas luuakse mudeleid, mis näitavad hetkeseisu. Teooriakirjanduses nimetatakse neid mudeleid *as-is* mudeliks. Protsessi parendamisel on oluline samm praeguse olukorra hindamine ja parendusvõimaluse tuvastamine. Dumas *et al.* (2013: 185-213) tõi välja järgmised meetodid:

- Kvalitatiivne meetod (Dumas *et al.* 2013: 185-198):
 - Lisandväärtuse analüüs, mis koosneb tavaliselt väärtuse sõnastamisest ja „raiskajate“ kõrvaldamisest
 - Probleemide tuvastamine
 - Probleemide mõju hindamine
- Kvantitatiivsed meetodid (Dumas *et al.* 2013: 213):
 - Vooanalüüs
 - Pudelikaela analüüs

Pärast parendusvõimaluste tuvastamist on järgmine samm *to-be* mudeli kasutamine ehk *to-be* protsessikaartide loomine. *To-be* mudeleid koostatakse parenduse etapis, kus tuuakse välja parendusvõimalused mis avastati *as-is* mudeli analüüsi käigus. *To-be* mudeli modelleerimisel analüüsitakse kuivõrd vajalikud on tehtavad sammud, kujundatakse ümber andmete formaadid, välditakse dubleerimisi, automatiseeritakse kodurvad tegevused, vaadatakse et tegevuste vahelised seosed on loogilised, otsitakse võimalusi et tööd saaks teha paralleelselt (Barn 2007: 30).

Muhelen (2002: 44) toob välja lisaks *as-is* protsessi mudelile *target process* mudeli. *Target process* mudel koostatakse siis, kui protsessi planeeritakse muudatusi ja soovitakse et muudatused oleksid kajastatud. Eelnevatele lisaks toob välja ka ideaalse protsessi (ing k *ideal process*) mudel. Protsessi mudel koostatakse sel juhul, kui soovitakse esitada ideaali, mille poole tulevikus liikuda kuid hetkel selleks võimalusi ei ole.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et protsesside kaardistamisel ja analüüsimisel on võimalik kasutada korraga erinevaid meetodeid nii, et ükski protsessi etapp märkamata ei jääks. Korraga erinevate meetodite kasutamisel saadakse optimaalne ülevaade protsessist. Selleks, et protsessi analüüsi võimalikult hästi läbi viia, tuleb kasutada erinevaid tehnilisi võtteid kasutades erinevaid tööriistu.

1.4 Äriprotsesside parendamine

Juhtimisalases teooriakirjanduses ei tehta tihti vahet protsesside juhtimisel või parendamisel. Erinevusena võib välja tuua, et protsesside juhtimise kontseptsioonis lähenetakse organisatsioonidele terviklikult ning antakse juhiseid organisatsioonide protsessipõhise mõtlemise loomiseks ja toimimise parendamiseks. Protsesside juhtimise ja parendamise kontseptsiooni võrdluses on näha, et protsesside juhtimine annab juhiseid kuidas võiks olla kultuur ja mõtlemisviis organisatsioonides, et saavutada oskus protsessi juhtida ja protsessi parandada protsessi käigus. Protsesside parendamise kontseptsioon annab konkreetsemaid juhiseid, mida ja kuidas peaks organisatsioon tegema, et protsesse parendada.

Protsesside täiustamise kontseptsioon sai alguse 1900. aastate alguses kui Frederick Taylor koos kolleegidega töötasid välja moodsa tööstustehnoloogia ja protsessi parendamise meetodika kasumi maksimeerimise eesmärgil (Jeston, Neils 2006: 14).

Organisatsiooni protsesside parendamisele hakati lähenema terviklikult. Protsesside parendamise meetodika esimene laine 1970-80 aastatel keskendus põhiliselt tootmisprotsesside parendamisele. Protsesside parendamise meetodika teise laine keskendus tõhusale juhtimisele ja tugiprotsessidele (Harrington *et al.* 1997: 1). Protsessipõhise organisatoorse efektiivsuse saavutamiseks on tehtud mitmeid katseid. Katseid on saatnud mitmed ebaõnnestumised ja õnnestumised, mistõttu on teekond äriprotsesside juhtimiseni olnud keeruline. (Jeston, Neils 2006: 28) Samas Harrington (1991: 16) väitis, et 1990. aastatel tehtud pingutused äriprotsesside parendamise nimel mängisid suurt rolli konkurentsipüsivusel kahekümnesimesel sajandil. TQM järgnes 1990. aastatel äriprotsesside ümberkujundamine ehk BPR (ing k *business process re-engineering*), mis muutus innovaatiliseks lähenemisviisiks ja 2000. aastal hakkas tekkima uus kontseptsioon, mida nimetatakse äriprotsesside juhtimiseks ehk BPM (ing k *business process management*) (Jeston ja Neil 2006: 28).

Analüüsid esimesi enimlevinud protsesside parendamise lähenemisviise, siis selgub et eesmärgid on erinevatel lähenemisviisidel samad kuid kasutatakse erinevat metoodikat parendamiseks. Tänapäevaks on maailmas väljatöötatud mitmeid protsesside parendamiseks kasutatavaid meetodeid. Näiteks kvaliteedijuhtimise standard (ISO 9001). Laialdaselt on levinud *Lean* filosoofia. Protsesside parendamisele keskendunud kontseptsioonid on *Six Sigma*, BPI ehk *business process improvement*, BPR ehk *business process re-engineering* ja väga palju muid erinevatest tähekombinatsioonidest koosnevat lähenemisviise.

Lean metoodika on alguse saanud auto- ja tootmistööstusest, eriti Jaapani ettevõttest Toyota. *Lean* põhiprintsiibiks peetakse jäätmete kõrvaldamist ehk teisisõnu kõrvaldatakse tegevused, mis ei lisa väärtust kliendi jaoks (Dumas *et al.* 2010: 7). *Lean* filosoofia kehtib põhimõttel, et vähemaga on võimalik rohkemat saavutada. Selle all mõeldakse ressursside raiskamise vähendamist, läbimõeldult tegutsemist, koostööd ning pidevat ajakulu vähendamist (Womack, Jones 2013: 15-17).

Womack, Jones (2013: 29-90) on välja toonud viis peamist *Leaniga* seotud printsiipi, milleks on väärtuse lisamine, väärtusahela kaardistamine, voo tekitamine, tõmbepõhine tootmine, ideaali otsimine või perfektsionism. Väärtuse olemasolu saab hinnata klient, kas vastas kliendi ootustele. Väärtusahel koosneb kõikidest tegevustest, mis on vajalikud toote jõudmiseks tarbijani. Voogtootmise puhul tuleb moodustada väärtust loovate tegevuste vood. Tootmine muutetakse sujuvaks ja toimub ilma tõrgeteta tootmine. Tõmbepõhise tootmise puhul on oluline saavutada olukord, kus tegutsetakse siis kui lõpptarbijal tekib toote järgi nõudlus. Püüeldakse täiuslikkuse poole ja protsessi üritatakse efektiivsemaks muuta vähendades aega, ruumi, kulutusi ja vigu.

Toyota oli üks esimesi tootjaid, kes võttis kasutusele *just-in-time* ehk JIT tootmismudeli 1950. aastal ja ta oli *Lean* metoodika eelkäija. Just-in-time tootmismudel tähendab, et firma läheneb tootmisele "ladustamine on raiskamine" filosoofia kohaselt. JIT mudeli järgimine tähendas ühest küljest seda, et ületootmist ei olnud, vajalike komponente ei ostetud ette. JIT meetodi puhul sõlmitakse tarnijatega kokkulepped, et kaupa tarnitakse ja tellitakse ainult sel juhul kui teda vaja läheb. Fookus oli suunatud klientide vajaduste rahuldamisele kõige vähemal raiskaval viisil (Womack, Jones 2013: 59-60). Oakland (2006: 69) toob välja, et JITi edukas toimimine sõltub tasakaalust tarnija paindlikkuse ja kasutajate stabiilsuse vahel ning nõuab juhtkonnalt ja töötajailt muidugi täielikku pühendumist ning meeskonnatööd. Womack, Jones (2003: 59-60) väidavad et lisaks

Oaklandi poolt välja toodud kriteeriumitele on vaja ka kõrge kvaliteeti toote kui ka seadmete osas, paindliku tööjõudu.

Laialt levinud protsesside tõhustamise meetodika Six Sigma põhineb statistiliste vigade vähendamisele. Kuue Sigma meetodi rakendamine protsessi toimivuse parendamiseks koosneb viiest põhilisest etapist: määratle, mõõda, analüüsi, parenda ja ohja. Nad moodustavad parendustsükli, mille lähtealuseks oli Demingi koostatud planeeri-tee-kontrolli-tegutse-tsükkel (Oakland 2006: 249-254).

Eelpool mainitud kontseptsioonide puhul on protsesside juhtimises peamiseks eesmärgiks ja ülesandeks on protsesside parendamine. Teadusartiklites märgitakse erinevaid protsesside täiustamise meetodeid ühise nimetaja alla, milleks on protsesside parendamine ehk BPI (ing k *business process improvement*). Protsesside parendamine keskendub protsessi defineerimisele, mõistmisele, tegevuste jada täiustamisele, eesmärgiks on voo ja sujuvuse saavutamine (Harrington 1991: 14). Harrington (1991: 15) jaotab BPI kolme eesmärgi järgi:

- 1) protsessi efektiivsemaks muutmine, soovitud tulemuste saavutamine,
- 2) muuta protsessi tõhusust – kasutatud ressursi minimaliseerimine,
- 3) kohanemisvõimelisuus – suutlikus kohandada kliendi ja ettevõtte vajadusi.

Äriprotsesside täiustamine on protsesside juhtimise süsteemne osa. Äriprotsesside täiustamine koosneb viiest etapist (Harrington 1991: 20-21):

- 1) parendustegevuste korraldamine,
- 2) protsessi mõistmine,
- 3) protsessi sujuvaks muutmine,
- 4) mõõtmine ja kontrollimine,
- 5) protsessi jälgimine ja kontrollimine.

BPR (ing k *business process re-engineering*) on äriprotsesside ümberkujundamine. BPR kohta on loodud mitmeid definitsioone aga enamikku nendest saab taandada samale põhisisule: äriprotsess, protsessi struktuuri ja temaga seotud juhtimissüsteemide fundamentaalne läbimõtlemine ja radikaalne ümberkavandamine, mis peab kaasa tooma toimivuse. BPR kutsub juhte ülesse uuesti läbi mõtlema oma traditsioonilisi töömeetodeid ja pühenduma kliendile fokuseeritud protsessidele. Strateegilisest kontekstist lähtudes on

BPR vahendiks, mis dünaamilisel ja paindlikul moel ühendab omavahel tööprotsessid ja kliendi nõuded, et saavutada firma pikaajaliste eesmärkide täitmine (Oakland 2006: 196).

Eelmine peatükk andis ülevaate protsesside parendamise erinevates meetodikatest ja sellest, et juhtimisalases teooriakirjanduses ei tehta tihti vahet protsesside juhtimisel või parendamisel.

2. COSTPOCKET OÜ DIGITEERITUD TEENUSEPROTSESSI PARENDAMISVÕIMALUSED

2.1 CostPocket OÜ iseloomustus

Lõputöö empiiriline osa on teostatud CostPocket OÜ (edaspidi: CostPocket) näitel. Tegemist on 2016. aastal asutatud ettevõttega, mis pakub ettevõtetele kuludokumentide haldamist kuludokumentide digiteerimise näol. Ettevõttes loodi mobiilirakendus ehk äpp, mille kaudu saab muuta paber kandjal olevad kuludokumendid digitaalseks. CostPocketi klientideks on eri suuruse ja erinevate tegevusvaldkondade ettevõtteid Eestis ja välismaal, kokku on 2020. aasta 1. jaanuari seisuga 600 kasutajat Eestis, Soomes 60 kasutajat ja Lätis 7 kasutajat. Eesti kasutajate seas on 60 raamatupidamisbürood, kellele lõputöö keskendub. Äpi saab kasutada koos järgmiste tarkvaralahendustega: Merit Aktiva, Directo, Standard Books, Tildes Jumis jpt. Teenuse tuntuimad kasutajad on MTÜ Wikimedia Eesti, AUTONOOMNE ROBOT OÜ, Robby & Bobby OÜ, FMJ OÜ jpt (CostPocket 2020).

EMTAK 63121 koodi alusel tegutseb CostPocket OÜ veebiportaalide tegevusega. Ettevõttes on 01.03.2020 seisuga 4 töötajat ja 2020 aasta I kvartali käive oli summas 28 286 eurot. Seevastu 2018. aasta käive oli 35 302 eurot. CostPocket OÜ üldandmeid saab lähemalt vaadata lõputöö lisas 4. (Inforegister). CostPocket OÜ kuulub väikeettevõtete hulka. Väikeettevõteteks loetakse neid ettevõtteid, mis annavad tööd kuni 50 inimesele (Kuura 2001: 15).

2.2 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu metodoloogia

Kuludokumentide digiteerimise teenust saab kasutada mobiiliäpi kaudu. Kuludokumentide digiteerimise teenuse kasutamise protsessis esineb tõkkeid: kliendid pöörduvad nende ületamiseks jooksvalt CostPocket OÜ poole. Ometi peaks teenus töötama sujuvalt, nii, et see vajaks minimaalselt täiendavat juhendamist. Kasutajate nõustamine võtab põhjendamatult palju aega, vähendab ettevõtte töö tulemuslikkust. Uuring peab välja selgitama, millised küsimused on nii tähtsad, et oleks põhjust rakendusele täiendusi arendada.

Lõputöö autor kasutas uuringu läbiviimisel kvalitatiivset uurimisviisi. Kvalitatiivsed meetodid võimaldavad keskenduda inimeste subjektiivsetele kogemustele ja tegevustele, mõista ainulaadset konkreetset kontekstis (Strömpl 2014). Autor kasutas uuringu liikidest

juhtumiuuringut. Juhtumiuuringus uuritakse protsesside toimimist konkreetse juhtumi süvaanalüüsi teel (Strömpl 2014).

Uuring viidi töö autori poolt läbi kahes etapis:

- 1) kuludokumentide digiteerimise protsessi kaardistamine,
- 2) kuludokumentide digiteerimise protsessi analüüs.

Kuludokumentide digiteerimise protsessi kaardistamiseks ehk uuringu esimesel etapil kasutas töö autor andmete allikatena ekspertide teadmisi.

Intervjuu on mingile temale keskenduv eesmärgipärane vestlus kahe või enama inimese vahel. Individuaalintervjuu viiakse läbi ühe intervjuueeritavaga, kellel on võimalik privaatset, omas tempos käsitletavaid teemasid arutada. Poolstruktureeritud intervjuu puhul kasutatakse varem koostatud intervjuukava, lisaks võib intervjuu läbiviimisel muuta küsimuste järjekorda ja esitada täpsustavaid küsimusi. Ekspertintervjuud viiakse läbi inimestega, kelle kogemused mõne ala asjatundjana on huvipakkuvad ning kellelt soovitakse koguda selle ala kohta faktiteadmisi. (Lepik 2014). Töö autor kasutas oma töös ekspertintervjuud.

Intervjuude metoodilises arutelus sageli ignoreeritakse telefoniintervjuud. Telefoniintervjuu muutub üha populaarsemaks intervjuu vormiks kuna tal on mitmeid eeliseid. Telefoniintervjuu eeliseks on see, et intervjuud saab teha suure vahemaa tagant ja see on suhteliselt soodne (Block, Erskine 2012: 428-430).

Kuludokumentide digiteerimise protsessi analüüsi andmete kogumiseks esimeses etapis kasutas töö autor ekspertidena CostPocket OÜ spetsialiste, viies nendega läbi mitteformaalne intervjuu. Struktureerimata intervjuu ehk mitteformaalse intervjuu meenutab vabas vormis vestlust, milles pööratakse tähelepanu üldisele nimekirjale uuritavatest teemadest ja valdkondadest. Struktureerimata intervjuu puhul esitab intervjuueerija pigem vastuste tähelepanelikul kuulamisel moodustatud „kuulamis-põhiseid“ (sh täpsustavaid) küsimusi; mõnikord nimetatakse sellist informatsiooni saamise viisi ka süvaintervjuuks (Strömpl 2014). Intervjuu andmed salvestati märkmetena. Tuginedes lõputöös välja toodud teooriakirjandusele, koostas töö autor märkete põhjal CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi skeemi.

Kuludokumentide digiteerimise protsessi analüüsi andmete kogumiseks teises etapis kasutas töö autor ekspertidena rakenduse kasutajaid, viies nendega läbi individuaalsed ekspertintervjuud. Andmeid koguti poolstruktureeritud intervjuu abil. Läbi viidud ekspertintervjuudest tehti audiosalvestused. Audiosalvestused transkribeeriti töö autori poolt. Transkribeerimine on helisalvestuse esitamine kirjalikus vormis (Lepik 2014). Transkribeeritud kujul olevaid andmeid analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi abil. Kvalitatiivne sisuanalüüs võib iseloomustada kui teksti süstematiseerimist. Kvalitatiivset sisuanalüüsi saab kasutada kõikvõimalike tekstide sisu ja tähenduste uurimiseks (Kalmus 2015). Töö autor kasutas andmete analüüsimisel kodeerimist ja markeerimist ja kõik intervjuud koondas tabelisse, vt lisa 2.

Uuring peab välja selgitama, millised küsimused on nii tähtsad, et oleks põhjust rakendusele täiendusi arendada. Seetõttu on vajalik läbi viia ekspertintervjuud kahes osas. Esimeses etapis tuleb läbi viia intervjuud CostPocket OÜ töötajatega, teises etapis CostPocket OÜ klientidega ehk teenuse kasutajatega. Järgmises peatükis on selgitatud kuidas toimus esimese ja teise etapi läbiviimine.

2.3 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi kaardistamine

Kuludokumentide digiteerimise protsessi teenuse kaardistamiseks viis autor läbi ekspertintervjuud CostPocket OÜ spetsialistidega, intervjuueeritavad olid CostPocket OÜ turundusjuht ja juhatuse liige.

Intervjuu viis töö autor läbi Skype keskkonna vahendusel 25.02.2020. Intervjuu andmed jäädvustas autor märkmetena, intervjuu kestis 42 minutit.

Spetsialistide valiku kriteeriumid:

- puutub kokku igapäevaselt klientidega ja on kursis nende murede, probleemide ja soovidega.
- on varasemalt kliendiküsitlusi läbi viinud.
- juhendab eksperte ehk kliente kellega viidi läbi ekspertintervjuu.

Töö autor valis CostPocket OÜ soovitusel intervjuueeritavateks juhatuse liikme kuna tema suhtleb klientidega igapäevaselt ja on kursis protsessis olevate probleemidega. Teiseks intervjuueeritavaks valis töö autor CostPocket OÜ soovitusel turundusjuhi, kellel on varasem kogemus uuringute läbiviimisel. Töö autor sai turundusjuhi käest väga palju häid näpunäiteid uuringu läbiviimiseks.

Intervjuu toimus Skype keskkonnas ja vabas vormis ehk mitteformaalse intervjuuna, et saada ülevaadet toimivast kuludokumentide teenuse protsessist; teada saada, millised on nende arvates probleemsed tegevused. Töö autor otsustas kasutada mitteformaalset intervjuud kuna see oli tema arvates parim viis saada informatsiooni nn õrnade teemade kohta. Küsimused tekkisid vestluse käigus ja töö autor juhtis intervjuud väga vähesel määral. Intervjueeritavate vastutest tehti intervjuu käigus märkmeid.

Märkmed struktureeriti ja grupeeriti tuginedes Üksvärava protsesside hierarhiale (vt lõputöös joonis 1 lk 7) ja protsesside erinevatest etappidest (vt lõputöös joonis 2 lk 11-12) mille tulemusena saadi kuludokumentide digiteerimise protsessi kaardistuse skeem.

Tabel 1. Kuludokumentide digiteerimise protsess kaardistatult.

1. Kokkuleppe sõlmimine teenuse osutamiseks kliendi ja CP vahel.
2. Kliendi töötaja (halduri) määramine.
3. Juurdepääsu andmine kliendi töötajale (haldurile).
4. Kliendi töötaja (administraatori) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks enne äpi allalaadimist.
5. Kliendi administraatori teavitamine süsteemi juurdepääsu avamisest, teavitatakse et peab äpi alla laadima.
6. Kliendi töötaja teavitamine süsteemi juurdepääsu avamisest, teavitatakse et peab äpi alla laadima.
7. Kliendi töötaja (haldur) installib äpi mobiiltelefoni.
8. Kliendi töötaja (halduri) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks pärast äpi allalaadimist.
9. Proovimisvõimaluse kasutamise tegelikus süsteemis.
10. Esimese kuludokumendi pildistamine.
• Äpp ei loe kuludokumendil olevaid andmeid välja.
• Äpp keeldub kuludokumendil olevaid andmeid lugemast.
11. Kliendi töötaja (administraator) sisestab ise andmeid äpi.
• Kliendi töötaja (haldur) ei saa äpis ise sisestada kuludokumendis olevaid andmeid.
• Topelt pildistamise teavitamine.
12. Äpi töö peatumine.
13. Paberandjal kuludokumentidega käitumine.
14. Äpi (töö) toimimise tagasisidestamine.

Andmed: Autori koostatud.

Protsessi kaardistust on käsitletud lõputöö teooria osas. Sellisel kujul protsessi kaardistus oli töö autorile lõputöö raames vajalik, kuna see võimaldas presenteerida intervjueeritavatele ja hiljem analüüsida CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise protsessi. Kaardistus andis ülevaate ettevõtte teenuse protsessi kulgemisest ja protsessi tegevustevahelisest seosest. Kaardistuse ja teooriakirjanduse põhjal koostas töö autor intervjuuküsimused (vt lisa 1).

Töö autor viis läbi CostPocket OÜ spetsialistidega mitteformaalse intervjuu, intervjuu andmete põhjal koostas kuludokumentide digiteerimise protsessi kaardistuse skeemi (vt lisa 1). Järgmises alapeatükis toob töö autor välja, millised olid uuringu valimi kriteeriumid.

2.4 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu valim

Kuludokumentide digiteerimist kasutavad erinevad CostPocket OÜ kliendid. Kliendid erinevad selle poolest, milline on klientide sisemine töökorraldus ja milliseid töövahendeid nad kasutavad. Sellest sõltuvalt võivad klientidel tekkida erinevad küsimused CostPocket OÜ-le. CostPocket OÜ-l on Eestis teiste hulgas klientideks 60 raamatupidamisettevõtet, kes vahendavad ja haldavad CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenust omakorda oma klientidele. CostPocket OÜ peab raamatupidamisettevõtteid tähtsaks grupiks, sest nad haldavad väga olulist osa kasutajatest. Töö autor valis CostPocket OÜ soovitusel uuritavaks grupiks raamatupidamisettevõtteid.

Raamatupidamisettevõtteid kasutavad oma töökorralduses erinevaid IT-lahendusi põhiprotsesside läbiviimiseks, nendeks on erinevad raamatupidamisprogrammid. CostPocket OÜ kliendid kasutavad kõige sagedamini Merit Aktiva tarkvara. CostPocket OÜ soovitusel valis töö autor uuritavaks alagrupiks raamatupidamisettevõtteid, kus kasutatakse Merit Aktiva tarkvara. Nende klientide hulgast, kes kasutavad seda tarkvara, oli vaja valida eksperdid intervjuerimiseks.

Ekspertide valiku kriteeriumid:

- Kuludokumentide digiteerimise teenust kasutanud pikka aega, vähemalt 9 kuud, mis on CostPocket OÜ töötajate arvates piisav aeg olulise kogemuse omandamiseks.
- Kasutaja on toonud vähemalt kolm klienti teenust kasutama
- Teenust kasutatakse igapäevase toiminguna ettevõttes.
- Tegemist on kliendiga, kes on nõus oma kogemust jagama.

Lõputöö raames määratleb töö autor positiivset klientid kui klienti, kes on nõus oma kogemust jagama. Sellise kliendi põhitunnuseks ei ole lojaalsus vaid panustamine ja läbimõeldud koostöö. Positiivsed kliendid teevad vabatahtlikult ja aktiivselt ettepanekuid teenuse parandamiseks ja teinekord on ettepanekud väga kriitilised (Olenski 2018).

Intervjuude läbiviimiseks valiti alguses välja kolm raamatupidamisettevõtet. Kahe intervjuu andmetes ilmnes teatav erinevus, seepärast peeti vajalikuks lisada veel üks intervjuu.

CostPocketi juhatuse liige võttis valitud klientidega ühendust ning palus neid ekspertidena esineda. Siis edastas ta intervjuudes nõusoleku andnud klientide kontaktandmed töö autoril, kes võttis nendega ühendust, andis sissejuhatava info ning leppis kokku intervjuu aja. Intervjueerimise sooviga pöördus töö autor intervjueeritavate poole telefoni teel ja selgitas uurimistöö valdkonda, eesmärke ja küsis nõusolekut intervjuude salvestamiseks. Intervjueeritavatele pakkus töö autor võimalust soovi korral esitada andmed anonüümselt, mida kõik ka soovisid. Selle tulemusel sai töö autor läbi viia neli individuaalset intervjuud.

Intervjuud viidi läbi järgmiste raamatupidamisettevõtetega: Fast Finance OÜ, Raamatupidamine ja Finants OÜ, V.Finantser OÜ, FMJ OÜ. Anonüümsuse tagamiseks on lõputöös nimetused kodeeritud Klient A, Kliend B, Klient C ja Klient D. Intervjuud viidi läbi 7. kuni 16. aprillil 2020, intervjuud jäid ajavahemikku 14–42 minutit. Intervjuude kava on esitatud lisa 1.

Intervjueeritaval on õigus näha oma intervjuu transkriptsiooni, nende soovil need klientidele ka väljastatakse. CostPocket OÜ otsustab, kas kokkuvõtet või analüüsi osa intervjueeritavatele võib lugeda lubada.

Vajadusel muutis töö autor küsimuse sõnastust, ilma küsimuse mõtet muutmata. Töö autor esitas intervjuude käigus täpsustavaid küsimusi, et uuringu jaoks vajalikud teemad oleksid kaetud. Kõik intervjuud on salvestatud intervjueeritavate nõusolekul diktofoni abil. Intervjuude elektroonilised tekstid ehk transkriptsioonid hävitab töö autor ära pärast lõputöö kaitsmist. Transkribeeritud ja grupeeritud tekstid on lõputöö lisa 2 ja antud failid hävitab lõputöö autor enda arvutist samuti pärast lõputöö kaitsmist.

11.05.2020 viis töö autor läbi täiendava intervjuu CostPocket OÜ juhatuse liikmega. Pool struktureeritud intervjuu eesmärgiks oli saada CostPocket OÜ poolset tagasisidet läbiviidud intervjuude tulemuste kohta. CostPocket OÜ spetsialist vastas küsimustele tuginedes intervjuu tulemustele lisa 2 ja vastas küsimustele üldistatud kujul ning süvitsi ei arutatud igat lõputöö intervjuu küsimust või digiteerimise protsessi skeemi punkte. Intervjuu koosnest üheksast küsimusest ja intervjuu on ära toodud lisa 3.

Uuringus osalesid CostPocket OÜ spetsialist ja kliendid. Lõputöö autor viis uuringu raames kokku viis intervjuud. Järgmises alapeatükis kirjeldab töö autor kuidas ta intervjuust saadud andmeid analüüsis.

2.5. Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi analüüs

Äriprotsesside täiustamise mudelite hulgast tõstis lõputöö autor esile BPR, mis ühendab omavahel tööprotsessid ja klientide nõuded, et ettevõtte saaks saavutada pikaajalise eesmärkide täitmise. BPR paneb organisatsioonide ettevõtte tööprotsessid uuesti läbi mõtlema. Seda lähenemist kasutati ka lõputöös.

Töö autor küsitles nelja klienti, seetõttu ei näinud ta vajadust andmete analüüsimiseks kasutada kvalitatiivse analüüsi tarkvara ning töötles andmeis manuaalselt.

Transkriptsioonide ettevalmistamisel analüüsimiseks kasutas töö autor kodeerimist. Kodeerimine on kvalitatiivse analüüsi põhiline operatsioon, selle käigus jaotatakse tekst osadeks eesmärgiga teksti põhjalikult uurida ja mõista. Oluline on teksti peidetud süvatahenduste esiletõstmine. Töö autor kasutas analüüsimisel suunatud kodeerimist, kus andmed otsitakse varem määratletud teemadel (Kalmus 2015).

Andmete struktureerimisel markeeris töö autor iga intervjuu küsimuse eri värviga ja intervjuude tekstides märkis vastava värviga selle küsimuse vastused. Märgistatud sõnad ja/või tekstilõigud rühmitas töö autor sarnasuse alusel kategooriatesse vastavalt intervjuu küsimustele. Kodeeritud intervjuude andmed grupeeritult on esitatud lisas 2.

Töö autor kasutas andmete analüüsimisel kvalitatiivset sisuanalüüsi. Andmed kodeeris ja markeeris paber kandjal ja saadud andmed grupeeris kategooriatesse vastavalt intervjuu küsimustele. Grupeeritud ja kodeeritud andmed on esitatud lõputöö lisas 2. Järgmises alapeatükis toob töö autor välja intervjuude järeldused.

2.6 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu järeldused

Lõputöö autor toob alljärgnevalt välja CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu järeldused. Järeldused on protsessi tegevuste või selgunud probleemide lõikes kirja pandud. Ettepanekud on järgmises alapeatükis välja toodud.

Klientide poolt kasutusel olev tarkvara. Intervjuude grupeeritud andmete analüüsist selgus, et intervjuueeritavate raamatupidamisettevõtte kasutavad raamatupidamis-

tarkvarana Directat, Evat, StandardBooksi, IVC ja Navi, põhitarkvara on aga Merit Aktiva. Põhitarkvarana kasutusel olev Merit Aktiva on CostPocket OÜ äpiga kõige paremini ühilduma saanud võrreldes teiste kasutusel olevate raamatupidamis-tarkvaradega. Raamatupidamisetevõtetel on kasutusel korraga mitu raamatupidamis-tarkvara, sest raamatupidamisetevõtetel on kergem kasutada klientide raamatupidamis-tarkvara kui veenda kliente tarkvara vahetamiseks. See tuleneb sellest, et äpp ehk rakendus peab olema kohandatud kõigi klientide poolt kasutatud tarkvarade eripäradega, see omakorda nõuab CostPocket OÜ-lt äpi arendamisel olulist ressursi.

„Olen ka teisi kasutanud aga see et kuna ma lähen digitaliseerimisele üle, siis ma suunan kliendid programmidele, mis ühilduvad ilusti ja mugavalt pankadega ja nende digiteerimise programmidega.“ Klient C

„Meritiga on lihtsalt see, et temaga on äpp kõige paremini asi tööle jookstatud ja sujub kõige paremini“ Klient B

„Meil on olnud tõrkeid äpi ja raamatupidamisprogrammi StandardBooksi vahelise suhtlusega. Seda ma ei tea, kas see on CostPocketi või StandardBooksi süü. Meriti programmiga seda muret ei ole olnud. Meriti programm on kapitaalselt erineva ülesehitusega StandardBooksist.“ Klient C

Kokkuleppe sõlmimise kiirus ja põhjused teenuse osutamiseks kliendi ja CostPocket OÜ vahel. Palju aega on mööda läinud sellest, kui intervjueeritavad sõlmisid CostPocket OÜga kokkuleppeid teenuse osutamiseks. Seetõttu on andmed katkendlikud, kuidas kõik täpselt toimus. Intervjueeritavad tõid välja, et protsess iseenesest oli kiire ja ladus, CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenust märgati erinevate reklaamide kaudu koolitustel. Samuti saadi informatsiooni tuttavate kaudu, kes teenust juba kasutavad. Intervjueeritavad tõid välja, et teenuse kohta lisainfo saamiseks võtsid nad ise CostPocket OÜga ühendust. SaaS-le iseloomulik on lepingu puudumine (vt lõputöö lk 10) seetõttu tarkvarateenusega liitujad ei allkirjasta tüüplepingut, millega üldjuhul harjunud oleme. Äppi allalaadijad kinnitavad, et nad nõustuvad CostPocket OÜ poolt loodud *terms of servic*'iga.

„Käisin ühel raamatupidamiskoolitusel, kus räägiti erinevatest programmidest, mis aitavad digitaliseerimisele kaasa.“ Klient C

„Otsisime sellist lihtsat ja loogilist varianti, meil oligi eesmärk et tegelikult kõik oma kliendid ikkagi e-arvete peale üle viia ja võimalikult automatiseerida.“ Klient A

Tegevused kliendi kasutajaks registreerimisel. Intervjueeritavad registreerivad oma kliendid („pildistajad“) ise kasutajaks. Lisaks sellele annavad nad klientidele („pildistajatele“) juurdepääsu, teevad omalt poolt kõik seadistused programmides enne äpi allalaadimist. Kui kliendile on kasutusõigus antud või kasutajakonto tehtud, siis saab ta CostPocket OÜ poolt kas eesti või inglise keelse juhendi, kuidas äpp alla laadida ja mis äpiga edasi teha. Kliendid, kes said inglise keelse teavituse, pöördusid oma raamatupidajate poole sagedamini kui need, kes said eesti keelse teavituse. Inglise keelse teavituse sisu on sõnastatud klientide jaoks keeruliselt, sellest aru saamine tekitab raskusi, kuid raamatupidajatele, kellega kliendid vahetult suhtlevad, on juhend arusaadav.

„Nii kui ma kutse teen, siis kõikidele läheb teavitus et olete lisatud kasutajaks selles selles ettevõttes ja meil lisaks tuleb ka see e-maili meiliaadress kuhu saab saata kulusid, kuludokumente e-mailiga.“ Klient C

„Osadele klientidele tuleb eesti keelne teavitus, osadele inglise keelne teavitus ja ei tea mille järgi see keele valik veel käib. Need kliendid, kes saavad inglise keelse kirja absoluutselt ei loe seda. Kui on inglise keelne inimene, siis ta loeb.“ Klient A

Intervjueeritavate arvates on kodulehel ja Youtube keskkonnas olevad CostPocket OÜ poolt koostatud juhendid neile igati sobivad ja muutmist ei vaja.

„Ma pigem ei usu, et nad juhendeid on vaadanud. Sellepärast et, pigem ikkagi on kõik nii hõivatud.“ Klient A

Intervjueeritavad teavitavad äpi allalaadimise kohustusest oma kliente (pildistajaid) ise. Klientidele („pildistajatele“) ei ole määratud kohustusi ja õigusi seoses pildistamisega. Raamatupidamisettevõtted ei ole sellele mõttele tulnud, et klient võiks vajada sellist dokumenti ja nad ei ole ette kujutanud, et klient võiks oma isikliku kulu esitada ettevõtte kulu alla.

Klientide juhendamine. Klientide („pildistajate“) ettevalmistusega süsteemi kasutamiseks pärast äpi allalaadimist tegelevad intervjueeritavad ise. Ettevalmistus oleneb kliendist. Mõne kliendiga tehakse ettevalmistus telefoni teel, teisega kohtutakse näost-näkku ja tehakse näidisildistamine reaalses keskkonnas. Selleks, et intervjueeritavad saaksid enda kliente koolitada, enne ja pärast teenusega liitumist, koolitab CostPocket OÜ intervjueeritavad välja. Intervjueeritavad on oma klientidele

esimeseks kontaktisikuks äpis esinevate probleemide, tõrgete korral. Juhul, kui intervjueeritav ei oska oma klienti probleemi korral aidata, siis intervjueeritav võtab CostPocket OÜ esindajaga ühendust ja seejärel kontakteerub hiljem uuesti kliendiga.

Esimese kuludokumendi pildistamine. Pärast äpi alla laadimist töötavad kliendid („pildistajad“) esimesest kuludokumendist alates reaalses keskkonnas. Intervjueeritavate arvates ei vaja kliendid („pildistajad“) väljaõppel eraldi proovi- ehk testpildistamisi. Testpilte saab teha koostöös raamatupidajaga ka reaalses keskkonnas kuna raamatupidaja saab vajadusel kuludokumendi ära kustutada. Raamatupidamisettevõtete kliendid, kes on CostPocket OÜ teenusega liitunud, pildistavad ise oma kuludokumente. Harva peavad raamatupidajad klientide eest kuludokumente pildistama, see on pigem erand.

„Kes kulu teeb, see ka ise pildistab. Et ei ole see, et tšekkid jõuavad raamatupidamisse ja raamatupidaja saab pildistada. Et asi oleks ikka kiirem ja operatiivsem.“ Klient C

„Kui minule peaks paberkandjal dokument jõudma, siis minul ei ole pointi neid sisse pildistada. Siis nad lähevad pigem kausta. Pildistamise point on ikka see, et need paberid ei jõuaks raamatupidamisse.“ Klient B

„Kui nad praegu ise ei pildista, siis nad toovad mulle ja siis ma pean ikkagi ise pildistama. See on aga mulle nagu väike lisatöö.“ Klient A

Kliendid „pildistajad“ üldjuhul ise kuludokumente äpi ei muuda. Üldjuhul kliendid („pildistajad“) ise äpis kuludokumente ei muuda ja saadavad ka poolikute andmetega pildi raamatupidamitarkvarasse, kus raamatupidaja sellega edasi tegeleb. Juhul, kui äpp ei loe kuludokumendil olevaid andmeid ja need andmed laekuvad raamatupidamisprogrammi osaliselt, siis need andmed sisestab käsitsi raamatupidaja.

Juhendite kasutamine. Raamatupidamisettevõtte kliendid ehk pildistajad (edaspidi: „pildistajad“) ei kasuta CostPocket OÜ loodud juhendeid, sest nad saavad raamatupidamisettevõtte töötaja ehk enda administraatori käest vajalikud vastused kiiremini kui ise juhenditest lahendust otsides.

Kululiigi määramine on aeganõudev. Klientidel („pildistajatel“) on raskusi äpis kuludokumendi kululiigi määramisega. Kliendid („pildistajad“) ei oska kuludokumendil olevale kulule õiget kululiiki valida ja seetõttu enamasti märgitakse kululiigiks „muu kulu“ kuna siis nad saavad kiiresti edasi liikuda äpis. Kululiigi „muu kulu“ sagedamine

märkimine ei loo probleeme raamatupidamise arvestuses kuna raamatupidaja märgib raamatupidamistarkvaras kulu õige kululiigi alla. „Muu kulu“ valimine võtab kliendil ehk „pildistajal“ põhjendamatult palju aega.

„Kliendid on väga kiiresti allaandvad. Mõtlen selle peale kui ma tuleksin sinu juurde ja ütleksin sulle, et tee seda ja sa ei saa aru milleks sul seda vaja on ja sinu jaoks on see aja raiskamine ja lisame ebamugavused ka. Siis mitmendal korral sa alla annad?...“ Klient B

„Need kululiigi nupud ei ole head. Aktuaalne on ainult auto nupuke. Kliendid on siin küsinud, et mida ma vajutan. Kui tal ei oska valida, ütlen et ta vajutaks alati muud.“ Klient C

„Ütlen alati klientidele, et kui ta sul hakkab rida küsimusi küsima ja sul on kiire vajuta edasi ja ära täida neid väljasid, küll ma ise täidan need ära.“ Klient B

„See kõik mis äpp sealt tegelikult küsib, et kas on sõidukulu või ülekandega maksnud või kaardiga, siis tegelikult see info ei ole raamatupidamisprogrammi jaoks oluline.“ Klient A

Topelt pildistamise teavitused. Raamatupidamisprogrammi jõuab topelt pildistatud kuludokumente tihti, äpp ei anna teada, kui klient („pildistaja“) on ühte ja sama kuludokumenti mitmel korral pildistanud. Info topelt kuludokumendi kohta saab raamatupidaja, kui ta kuludokumenti raamatupidamistarkvaras kinnitab.

„Kas halva kvaliteediga tuli või unustas ära et ta on juba selle pildi teinud. Aga on küll vahest olnud.“ Klient C

„Et topelt läheb küll, sest ta tuleb topelt kinnitamata arvete alla küll. Ma ei tea, kas neil on mingi kontroll. Ma isegi olen arvanud, et neil ei olegi. Kui hakkab kinnitama, siis programm tunneb ära, et selle arve nr on sul juba olemas.“ Klient A

„Sa ei saa anda äpile kõiki asju kohustuslikuks, et ära tunda. Senikaua kuni arve väljad ei ole kõikidele ette, süsteemidele kohustuslikult ühtemoodi nimetada, siis ei saa me ka ühest robotist tahta nii üle mõistuse palju.“ Klient B.

Äpi töö tagasisidestamine. Intervjueeritavad on rahul äpi disaini, teksti paigutuse ja muude disainelementidega. Intervjueeritavad leiavad, et just programmide tõrgete tõttu

on hea, kui raamatupidaja kontrollib äpi kaudu laekuvad andmed ise üle. Intervjueeritavad ütlevad, et selline läbivaatus on väga oluline ja ei võta väga palju aega, kuid seda oleks nende arvates ka väga raske automatiseerida. Läbivaatust ei peeta aeganõudvaks kuna varem sisestasid raamatupidajad kuludokumente manuaalselt programmi ja pidid kuludokumente paberkaustades hoidma ja paber kandjal säilitama. Vaatamata sellele, et esineb tõrkeid kuludokumendilt andmete lugemisel ja piltide saatmisel raamatupidamistarkvarasse, intervjueeritavate kliendid („pildistajad“) ei säilita paber kandjal kuludokumente pikaajaliselt, kuna need on nüüd olemas digitaalselt raamatupidamistarkvaras. Intervjueeritavad on palunud kliente, et nad hoiaksid kuludokumente alles mõned kuud või kuni on saanud korralduse, et aruanded on tehtud ja võib kuludokumendid hävitada. Senini ei ole olnud intervjueeritavatel olnud olukordi, kus klient („pildistaja“) on paber kandjal kuludokumenti pildistanud ja siis paber kandjal kuludokumendi kohe ära hävitanud ja pärast selgub, et programmi jõudis osaliste andmetega kuludokument ja kuludokumendi digitaalselt pilti ei ole raamatupidamisprogrammis.

Uute kasutajate leidmine. Intervjueeritavad on välja toonud, et nad üritavad oma kliente CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse kasutajateks tuua.

„Kui me näeme et meil on mingi firma kellel on hästi palju tšekke, siis me ikkagi üritame igatepidi, et ta lõpuks ikkagi hakkaks seda kasutama. Aga kui ikkagi mõnikord ikkagi ei hakka, siis ma ikkagi pildistan nad ise sisse.“ Klient A

„Aga vaata kui sa praegu kasutaksid seda pildistamist, siis sa läheksid sinna tsekk.ee'sse ja sa näeksid kõiki oma dokumente. Sa ei peaks Meritile maksma selle eest 10 eurot ja sa ei pea ootama seda millal mina sinnani jõuan ja selle sulle annan. Sa saad iseseisvalt selle võtta sealt tsekk.ee lehelt.“ Klient B

„Kogu elu on üks suur müük, ma ei saaks raamatupidamist teha ilma müügita.“ Klient B

Kasutajate arendustöödest ehk äpi uuendustest ja/või ajutistest peatamistest teavitamine. Intervjueeritavad tõid välja, et CostPocket OÜ teavitab harva äpi töö tõrgetest kuid tehtud arendus- ja/või parandustöödest ei teavitata piisavalt. Intervjueeritavad leiavad, et parandus- või arendustöödest teavitused võiksid olla, siis intervjueeritavad saaksid oma ja klientide tööaega paremini planeerida. Juhul, kui äpi töös esinevad tõrked, siis intervjueeritavad pöörduvad ise CostPocketi töötajate poole.

„Kui nad teavad, et neil esinevad tõrked, siis oleks hea küll kui teavitatakse. Et sellel ajal ma pigem toimetan millegi muuga.“ Klient C

„Millalgi tuli isegi teavitus, et isegi nad on leidnud seotud ettevõtetele mingisuguse errorid, ma ei olnud isegi jõudnud veel nende erroriteni, et mis asi seal sätetes nagu valesti on.“ Klient C

Intervjueeritavate arendusettepanekud CostPocket OÜ-le. Intervjueeritavad suhtlevad CostPocket OÜga tihedalt, seetõttu olid intervjueeritavate arendusettepanekud juba CostPocket OÜ esindajale esitatud ja intervjuu käigus ei osatud midagi väga välja tuua. Põhiline, millele kõik intervjueeritavad tähelepanu juhtisid, on e-arvete teenuse arendus. Intervjueeritavate arvates võiks CostPocket OÜ võtta e-arvete süsteemist malli ja enda e-arvete teenust edasi arendada. Järgnev ei puuduta otseselt protsessi tegevuste analüüsi, ent aitab paremini mõista äpi arendamisvajadusi ja klientide soove laiemas plaani, mis aitab kaasa koostööle ja ettevõtte tulemuslikusele.

Intervjueeritavate arvamus CostPocket OÜ teenuse kohta. Oluliseks peetakse äpi kvaliteeti, kiirust, algdokumendi säilimine võimalikult algsel kujul. Lisaks eelnevale on oluline see, et kuludokumendid on digiteeritud, digiteerimine hoiab aega kokku ja paberkaustade vajadus on praktiliselt ära kadunud. Lisaks toodi välja intervjueeritavate ja CostPocket OÜ vaheline isiklik suhtlus. Kliendi (intervjueeritava) probleemide lahendamine on CostPocket OÜ-le prioriteediks ja mured leiavad väga kiiresti lahendused. Eelnevast saab järeldada, et klientide jaoks on lisaks teenuse sisule väga tähtis personaalne lähenemine ja probleemide ja tõrgete kiire lahendamine.

CostPocket OÜ tagasiside intervjuudele. Olenski (2018) on öelnud, et ettevõtted peavad tegema oma klientidega koostööd, regulaarselt suheldes mõistetakse kliendi vajadusi ja probleeme ning saavad pakkuda lahendusi. Anda klientidele regulaarselt ülevaadet protsessist ja mida rohkem olla kliendiga kontaktis, seda tugevam on tema usaldus ettevõtte vastu. Intervjuust tuli selgelt välja, et CostPocket OÜ teeb oma klientidega, kes kuulusid valimi hulka, väga head koostööd. Intervjuude tulemused ei olnud ootamatud CostPocket OÜ esindajale, samuti ei leitud intervjuudest midagi ebatavalist. CostPocket OÜ esindaja tõi intervjuu käigus välja mitu tsitaati, mis olid tema arvates väga olulised ja andsid CostPocket OÜ tööle väga hea tagasiside. Intervjuus selgus, et CostPocket OÜ spetsialistid suhtlevad omavahel spetsiifilist sõnavara, mida nad klientidega suheldes ei kasuta. Lõputöö autor täheldas seda intervjuude läbiviimisel, et ühest asjast räägivad kõik osapooled erinevaid sõnu kasutades. Lisa 3 on välja toodud intervjuu küsimused ja vastused.

Lõputöö autor tõi välja CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu järeldused protsessi tegevuste või selgunud probleemide lõikes. Ettepanekud on järgmises alapeatükis välja toodud.

2.7 Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi uuringu ettepanekud

Lõputöö autor tegi alljärgnevad ettepanekud CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse parendamiseks. Ettepanekud on välja toodud tegevuste või selgunud probleemide lõikes.

Arendada raamatupidamistarkvarade ühildumist CostPocket äpiga. Lõputöö autori arvates võiks CostPocket OÜ kaaluda, kas arendada oma äpi ühe raamatupidamisprogrammi põhiseks või töötada äpi ühislduvuse arendamis kallal kõikide raamatupidamistarkvaradega. Ühele konkreetsele raamatupidamisprogrammile keskendumine vähendaks protsessi jooksvale juhtimisele kuluvat aega. Ettepanekud ühele konkreetsele raamatupidamistarkvarale keskendudes:

- 1) Äpi arendamisel keskenduda ainult koostööle raamatupidamisprogrammide Merit Aktivale ja teha Merit Aktiva arendajatega selleks koostööd. Koostöö raames pakkuda klientidele soodsamaid lahendusi, et raamatupidamisettevõtted kliendid Merit Aktivasse üle tooksid.
- 2) Valida täitsa uus raamatupidamistarkvara, millel on väga palju kasutajaid ja teha nendega koostööd. Teine võimalus nõuaks ilmselt CostPocket OÜ-lt suurt jõupingutust, seetõttu CostPocket OÜ peab ise otsustama kas senine tulemus sobib neile.

Parendada CostPocket OÜ poolt loodud inglise keelset juhendit. CostPocket OÜ peaks üle vaatama oma inglise keelse juhendi sõnastuse. Inglise keelne juhend on klientide jaoks liiga keeruliselt sõnastatud. Kindlasti tuleb üle vaadata, mis seadistuste alusel saadetakse klientidele inglise keelseid juhendeid. Inglise keelse juhendi muutmisel paraneks protsessi etappide tulemuslikkus, see omakorda lihtsustab koorineerimist ja süstematiseerib protsessis olevat töövoogu.

Teavitada kliente äpi arendustöödest ja parandustöödest. Lõputöö autor soovib CostPocket OÜ-le teavitada konkreetseid kliendigruppe, keda tõrge tol hetkel puudutab. Näiteks, kui tõrge puudutab StandardBooks'i kasutajad, siis seda teavitust ei saa Merit Aktiva kasutajad. Klientide teavitamine, arendus- ja/või parandustöödest ning nende

lõppemisest muudab protsessi töö sujuvamaks ja kiiremaks. Teavitustööd annavad klientidele võimaluse oma tööd ja aega planeerida.

Parendada äpi, et kuludokumentid ei laekuks raamatupidamisprogrammidesse topelt. CostPocket OÜ äpis ei ole topelt kuludokumentide tuvastamise süsteemi, seetõttu jõuavad raamatupidamisprogrammi topelt kuludokumentid. Intervjueeritavad tõid välja, et topelt arvete vähesem laekumine kiirendaks nende tööd. Intervjueeritavad on teadlikud, et kasutades inimdigiteerimist, siis topelt laekuvate arvete laekumine vähendab kuid nad ei soovi seda kasutada kuna see on aeganõudvam. Lõputöö autor soovib CostPocket OÜl üle vaadata äpi seadistused, kas seadistustes on võimalik midagi muuta.

Muuta CostPocket OÜ äpi kasutamine klientidele kiiremaks. Lõputöö autori arvates tuleks kululiigi määramise küsimus äpis kustutada. Intervjueeritavad tõid välja, et nende klientide jaoks võtab kululiigi määramine põhjendamatult palju aega. Klientidel ei ole kululiigi määramiseks piisavalt teadmisi ja oskusi.

Aidata raamatupidamisettevõtetel reklaamida CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise äpi. Lõputöö autori arvates tuleks CostPocket OÜ-l oma äpi reklaamida raamatupidamisettevõtete neile klientidele, kes ei ole teenusega veel liitunud või ei ole selleks soovi avaldanud. Kui raamatupidamisettevõtete kliendid kasutavad rohkem CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenust, siis see lihtsustab protsessis olevat andmetöötlust ja äpi kasutusele võttuga väheneb ülesannetele kuluv aeg.

Suurendada CostPocket OÜ reklaamimist. Intervjuudes selgus, et CostPocket OÜ on silma jäänud klientidele reklaamide põhjal erinevatel koolitustel, kus räägiti digiteerimise teenuseid pakkuvatest ettevõtetest. Lõputöö autori arvates peaks CostPocket OÜ enda teenust reklaamima ülikoolides ja kutsekoolides õpilastele. Näiteks Tartu Ülikooli Narva kolledži 2. kursuse ettevõtluse ja digilahenduste üliõpilastele teha tutvustav loeng või läbi viia tutvustav loeng kutsekooli juuksuri eriala õpilastele. Üldjuhul noored tudengid ja õpilased ei osale raamatupidamiskoolitustel ja nendeni ei pruugi CostPocket OÜ teenuse info jõuda. Ülikoolides ja koolides enda teenuse reklaamimise eeliseks on ka CostPocket OÜ hea nimi, mis jääb kergelt õpilastele meelde.

Lõputöö autor on arvamusel, et kui tema töös välja toodud ettepanekud saavad CostPocket OÜ poolt ellu viidud, siis väheneb aeg klientidele nõustamisele ja suureneb

ettevõtte tulemuslikus. Sellepärast, et klientidel tekkib vähem küsimusi ja CostPocket OÜ saab tulemuslikult töötada.

KOKKUVÕTE

Üha tiheneva konkurentsi tõttu kasutatakse ettevõtetes üha enam IT lahendusi, mille kaudu oma eesmärged realiseerida. On kasvanud erinevate pilveteenuste kasutamine, millel on mitmeid eeliseid võrreldes varasemate lahendustega. Tarkvara kui teenus (ingl k *software as a service*) ehk SaaS kasutamine on üks mitmest võimalikust pilvelahendusest. CostPocket OÜ on välja töötanud ja pakub oma SaaS-na loodud mobiiliäpi kaudu kuludokumentide digiteerimist ja edastamist ettevõtete raamatupidamistarkvarasse.

CostPocket OÜ loodud lahendusel on sadu kasutajaid. Samas tädeb teenusepakkuja, et klientide ehk kasutajate nõustamine võtab põhjendamatult palju aega, mis vähendab ettevõtte tulemuslikust.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi täiustamise võimalused ja teha ettepanekuid protsessi parendamiseks, et seeläbi tõhustada teenuseprotsessi ja tõsta CostPocket OÜ tulemuslikust.

Teoreetiliste seisukohtade autorite seas on protsessi, protsesside kontseptsiooni ja juhtimise osas erinevaid arvamusi ja seetõttu on neid defineeritud erinevate autorite poolt väga palju ja erinevalt. Protsessipõhise juhtimise aluseks on protsessikaardistus. Protsessikaardistus võimaldab presenteerida ja analüüsida äriprotsesse. Protsessi analüüsimiseks ei ole kindlat viisi, on printsiibid ja tehnikad, mis viitavad valdkonna parimatele praktikatele, mis enamasti viivad hea analüüsi tulemuseni. Protsesside analüüsimiseks kasutatakse kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid uurimismeetodeid. Äriprotsesside täiustamise mudelite hulgast tõstis lõputöö autor esile BPR, mis ühendab omavahel tööprotsessid ja klientide nõuded, et ettevõtte saaks saavutada pikaajalise eesmärkide täitmise. BPR paneb organisatsioonide ettevõtte tööprotsessid uuesti läbi mõtlema. Seda lähenemist kasutati ka lõputöös. Lõputöö teoreetilist alust kujundades toetus lõputöö autor Dumas *et al.*, Dalmaris *et al.* Oaklandi, Üksvärava ja Plumberi seisukohtadele.

Rakendusuuringu läbiviimiseks kasutas töö autor kvalitatiivset uurimisviisi. Uuringuliigiks on juhtumiuuring. Andmete kogumiseks kasutas autor ekspertintervjuud ja andmete analüüsimiseks kvalitatiivset sisuanalüüsi. Töö autor viis uuringu läbi kahes etapis.

Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi kaardistamiseks viis autor läbi mitteformaalse intervjuu CostPocket OÜ spetsialistidega. Saadud märkmete alusel ja tuginedes lõputöös olevale teorialle, mille tulemusena kaardistas autor kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi. Kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi skeemi põhjal koostas töö autor intervjuu küsimused välja selgitamiseks kuludokumentide digiteerimise teenuse protsessi parenduse võimalusi.

Autor viis läbi neli poolstruktureeritud ekspertintervjuud CostPocket OÜ klientidega, kelleks oli raamatupidamisettevõtete esindajad. Intervjueeritavad said valitud selle järgi, et raamatupidamisettevõtted haldavad CostPocket OÜ jaoks väga olulist osa kasutajatest. Intervjuude andmete analüüsi tulemuste põhjal viis töö autor läbi täiendava intervjuu CostPocket OÜ spetsialistiga, et saada kas ekspertide ja klientide nägemus teenusest on sarnane. Töö autor soovis teada saada viimase intervjuu käigus, mis oli üllatavat intervjuudes, mis spetsialistile väga meelt mööda ei olnud ja millega nad juba kursis olid.

Andmete analüüsi tulemusena selgus, et raamatupidamisettevõtetes põhitarkvarana kasutusel olev Merit Aktiva on CostPocket OÜ äpiga kõige paremini ühilduma saadud võrreldes teiste kasutusel olevate raamatupidamistarkvaradega. Samuti selgus, et raamatupidamisettevõtete kliendid ei kasuta CostPocket OÜ poolt loodud juhendeid ning kasutajatel on raskusi äpis kuludokumendi kululiigi määramisega.

Analüüsi tulemustele tuginedes tegi autor järgmised ettepanekud:

- 1) CostPocket OÜ peaks täiustama oma inglisekeelses juhendis kasutusel olevaid sõnastusi. See on klientide jaoks liiga keeruliselt sõnastatud.
- 2) Autori arvates tuleks kululiigi määramise tegevus äpist eemaldada. Klientidel ei ole kululiigi määramiseks piisavalt teadmisi ja oskusi, seda võiksid raamatupidajad ise teha.
- 3) Autori arvates tuleks CostPocket OÜ-l kaaluda, kas arendada oma äpi ühe raamatupidamisprogrammi põhiseks või töötada äpi ühislduvuse arendamis kallal kõikide raamatupidamistarkvaradega. Ühele konkreetsele raamatupidamisprogrammile keskendumine ja selle täiuslikkuse viimistlemine vähendaks protsessi jooksvale juhtimisele kuluvat aega.

Kvalitatiivsetes uurimistöodes selguvad sageli ette kavandamata täiendavad tulemused. Uuringu tulemusel selgus, et CostPocket OÜ-le võiks tulla kasuks enda teenuse reklaamimise suurendamine. Reklaamimisi võiks teha koolides, et tutvustada oma teenust

isikutele, kes ei osale hetkel veel raamatupidamisalastel koolitustel kuid tulevikus võivad oma ettevõtte luua. CostPocket OÜ reklaamimise eeliseks kutsekoolides ja ülikoolides on CostPocket OÜ kergesti meelde jääv nimi.

Lõputöö autor on arvamusel, et kui tema töös välja toodud ettepanekud saavad CostPocket OÜ poolt ellu viidud, siis väheneb aeg klientidele nõustamisele ja suureneb ettevõtte tulemuslikus.

SUMMARY

Improving the digitized service process on the example of CostPocket OÜ

Due to increasing competition, companies are increasingly using IT solutions to achieve their goals. The use of various cloud computing has increased, which has several advantages over previous solutions. Software as a Service as known SaaS, is one of the several possible cloud solutions. CostPocket OÜ has developed and is now offering digitization and transmission of source documents to companies accounting software via a mobile app.

The solution created by CostPocket OÜ has hundreds of users. At the same time, the service provider acknowledges that customer support takes too much time, which influences the company's performance.

The objective of this Thesis is to find out the possibilities of improving the source documents digitization service process and to make suggestions for the improvement of the process in order to make the service process more efficient and increase the efficiency of CostPocket OÜ.

The research was set up by using qualitative research methods, that were based on the business process re-engineering or BPR, with modifications influenced by different authors views.

The suggestions for improvements are based on the findings that reveal that it is difficult for users to determine the type of cost. Therefore, author makes a suggestion to remove the question about cost type. Also findings revealed that CostPocket OÜ instructions in English are written in intricate detail and customers have trouble to understand them. Therefore, author makes a suggestion to simplify the formulations in instructions.

Author of this Thesis is on the opinion, that if the suggestions will be implemented by CostPocket OÜ the amount of time for customer support will decrease and the company efficiency increases.

KIRJANDUS

- Barbrow, S., & Hartline, M. (2015) Process Mapping as Organizational Assessment in Academic Libraries. *Performance Measurement and Metrics, Vol. 16 Iss 1* doi:[10.1108/PMM-11-2014-0040](https://doi.org/10.1108/PMM-11-2014-0040)
- Barn, B. (2007) Business Process Modeling. *e-Frame Workshop*. Available at <https://www.slideshare.net/IFKBigFoodAC21/les-week-7-bpm>, accessed February 12, 2020.
- Biazzo, S. (2002) Process mapping techniques and organisational analysis. Lessons form sociotechnical system theory. *Business Process Management Journal*. Vol. 8 No. 1, 42-52 doi:[10.1108/14637150210418629](https://doi.org/10.1108/14637150210418629)
- Block E., Laura Erskine (2012) Interviewing by Telephone: Specific Considerations, Opportunities, and Challenges. *Sage Journals*: 428-438 doi:[10.1177/160940691201100409](https://doi.org/10.1177/160940691201100409)
- Bucher, T. (2009) Project Types of Business Process Management: Towards a Scenario Structure to Enable Situational Method Engineering for Business Process Management. *Business Process Management Journal*. Available at <https://pdfs.semanticscholar.org/8d0d/183a7da3e9c6a82852c6145b24152b4f6dd6.pdf?ga=2.262533772.1014008525.1572505836-1404779241.1572257691> , accessed December 3, 2019.
- CostPocket (2020) <https://costpocket.com/et/> (viimati vaadatud 11.03.2020)
- Dalmaris P., Tsui E., Hall. B., Smith B. (2007) A framework for the improvement of knowledge-intensive business processes. *Business Process Management Journal*, 13, 279-305 doi:[10.1108/14637150710740509](https://doi.org/10.1108/14637150710740509)
- Dumas M., Mendling J., La Rosa M., Reijer Hajo A. (2013). *Fundamentals of business process management* doi:[10.1007/978-3-642-33143-5](https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5)
- Avaliku sektori äriprotsessid (2012) Ernst & Young <https://dspace.ut.ee/handle/10062/45124?show=full> (viimati vaadatud 23.04.2020).

- Fajar A.N., Gunawan H., Alianto H., Mercia. (2018) Developing cloud-based Business Process Management (BPM): a survey. *Journal of Physics Conference Series*. DOI [10.1088/1742-6596/978/1/012035](https://doi.org/10.1088/1742-6596/978/1/012035)
- Harrington, H. (1991) Business Process Improvement. The Breakthrough Strategy for Total Quality Productivity, and Com. *McGraw-Hill Inc.*
https://issuu.com/davinther/docs/business_process_improvement_the , accessed December 09, 2019.
- Inforegister. (2020) COSTPOCKET OÜ. https://www.inforegister.ee/14016832-W_FINANCE-OU (viimati vaadatud 01.04.2020)
- John Jeston, J. N. (2006) Business Process Management. Practical Guidelines to Successful Implementations. *Elsevier*. Available at: <https://epdf.pub/business-process-management-practical-guidelines-to-successful-implementations.html> , accessed December 02, 2019.
- Kalmus, V.; Masso, A.; Linno, M. (2015) Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Toim. Kadri Rootalu, Veronika Kalmus, Anu Masso, Triin Vihalemm. <https://sisu.ut.ee/samm/kvalitatiivne-sisuanalyys> (viimati vaadatud 03.04.2020)
- Kalmus, V. (2015) Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Kvalitatiivsed uurimismeetodid sotsiaalteadustes*. <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/kvalitatiivne-sisuanal%C3%BC%C3%BCs> (viimati vaadatud 03.04.2020)
- Kuura, A. (2001) Väikeettevõtlus. Pärnu: *Tartu Ülikooli Pärnu kolledž*.
- Lepik, K.; Haroo-Loit, H.; Kello, K.; Linno, M.; Selg, M.; Strömpl, J. (2014) Intervjuu. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Toim. Kadri Rootalu, Veronika Kalmus, Anu Masso, Triin Vihalemm <http://samm.ut.ee/intervjuu> (viimati vaadatud 15.04.2020)
- Muehlen, M. Z. (2002) Workflow-based Process Controlling. Available at http://www.cebpi.org/wp-content/uploads/2011/05/Michael_zur_Muehlen_-_Workflow-based_Process_Controlling_Web.pdf , accessed February 10, 2019.
- Oakland, J. S. (2006) Terviklik kvaliteedijuhtimine. Tallinn: *Külim*.

- Olenski, S. (2018) 4 steps in building and maintaining a positive client relationship. *Marketing insider group*. Available at: <https://marketinginsidergroup.com/strategy/4-steps-in-building-and-maintaining-a-positive-client-relationship/> , accessed May 20, 2020.
- Plamberg, K. (2009) Exploring process management: are there any widespread models and definitions? *The TQM Journal*, 21, 203-215.
[doi:10.1108/17542730910938182](https://doi.org/10.1108/17542730910938182)
- Ryan K.L Ko, S. S. (2009) Business process management (BPM) standards: a survey. *Business Process Management Journal*, 15(No 5), 744-791.
[doi:10.1108/14637150910987937](https://doi.org/10.1108/14637150910987937)
- Sosinsky, B. (2011) Cloud Computing Bible. *Wiley Publishing Inc*. Available at: <https://www.slideshare.net/munkhbatchonos/cloud-computing-bible-45283794> , accessed May 14, 2020.
- Sola Adesola, T. S. (2005) Developing and evaluating a methodology for business process improvement. *Business Process Management Journal*. Available at: http://publications.aston.ac.uk/id/eprint/17222/1/Developing_and_evaluating_a_methodology_for_business_process_improvement.pdf , accessed December 3, 2019.
- Strömpl, J. (2014) Juhtumiuurimus. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Toim. Kadri Rootalu, Veronika Kalmus, Anu Masso, Triin Vihalemm. Allikas: <http://samm.ut.ee/juhtumiuurimus> (viimati vaadatud 03.04.2020)
- Strömpl, J. (2014) Üldmetodoloogilised küsimused. *Kvalitatiivsed uurimismeetodid sotsiaalteadustes*. Toim. Mari-Liis Tikerperi <https://sisu.ut.ee/kvalitatiivne/%C3%BCldmetodoloogilisi-k%C3%BCsimusi> (viimati vaadatud 03.04.2020)
- Webster, M. (2019) Merriam-Webster. Available at: <https://www.merriam-webster.com/> , accessed November 24, 2019.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2013) Lean thinking. Banish waste and create wealth in your corporation. *Free Press*. Available at: <https://books.google.ee/books?id=2eWHaAyiNrgC&pg=PA77&hl=et&source=g>

bs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false , accessed February 02, 2020.

Üksvärv, R. (2008) *Organisatsioon ja juhtimine*. Neljas, täiendatud trükk. Tallinn: TTÜ kirjastus.

LISAD

Lisa 1. CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse protsess ja intervjuu küsimused

Tere!

Täna Teid, et olete andnud nõusoleku vastata küsimustele CostPocketi teenuse asjus.

Minu nimi on Mailis Juhanson, olen Tartu Ülikooli Narva kolledži ettevõtluse ja projektijuhtimise eriala üliõpilane. Kirjutan lõputööd teemal „Digiteeritud teenuseprotsessi parendamine CostPocket OÜ näitel“.

Intervjuu eesmärgiks on välja selgitada CostPocket OÜ kuludokumentide digitaliseerimise protsessi täiustamise võimalused.

Intervjuus osalemine on anonüümne. Intervjuu vastuseid ei ole võimalik lõputöö raames siduda Teie isikuga ega Teie ettevõttega. Intervjuu audiosalvestuse ja märkmete tegemine on kokkuleppel intervjuueeritavaga.

Intervjuu võtab aega umbes 30-35 minutit.

Kuludokumentide protsessi skeem ja intervjuu küsimused.

Protsess - tegevused	Intervjuu küsimused
1 Kokkuleppe sõlmimine teenuse osutamisel kliendi ja CP vahel	Kas selles tegevuses võiks midagi teisiti olla – nüüd, tagantjärele mõeldes? (aeg, kommunikatsioon, mis jäi ebaselgeks ning tekitas järgnevatel tegevustel tõrkeid)
2 Kliendi töötaja (halduri) määramine	Kuidas valib kliendi ettevõtte töötaja, kes tšেকে sisse pildistab? Kuidas on antud sellele töötajale kliendi ettevõtte poolset õigused (millises dokumendis see kajastub)? Kliendi töötaja saab juhendi, kust ta saab teada oma õigused, kohustused ja vastutuse (juhend vms). Kas selle juhendi saamisega on kõik korras? Kuidas on välistatud võimalus, et kliendi töötaja laseb kinni maksta oma isiklikud kulud? Kas iga kliendi töötaja pildistab oma dokumendid ise? Kui mitte, siis kuidas on korraldatud tšekkide üleandmine pildistajale ning see, et kõik tšekid ikka üle antakse? Kas on

	tähtis teada, kes need töö ning miks see tähtis on? Kuidas see süsteemis kajastatud on ning kas seda on üldse vaja kajastada?
3	Juurdepääsu andmine kliendi töötajale (haldurile) Suhet CostPocketiga administreerib klient ise. Kuidas selle administreerimisega on? Kas administreerimisega on kõik hästi? Kas juhendeid on piisavalt?
4	Kliendi töötaja (administraatori) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks enne äpi allalaadimist Kuidas toimub kliendi administraatori ettevalmistus süsteemi kasutamiseks? Kuidas toimub kliendi töötaja ettevalmistus süsteemi kasutamiseks? Järeleproovimise mõttes!
5	Kliendi administraatori teavitamine süsteemi juurdepääsu avamisest, teavitatakse et peab äpi alla laadima Kuidas toimub kliendi administraatori teavitamine? Kuidas kliendi töötaja (administraator) saab teada, et juurdepääs on avatud? Kuidas on juhenditega? Kas CostPocket saab siin rohkem abiks olla? Kas CostPocket võiks luua lisamaterjale juhendite näol?
6	Kliendi töötaja teavitamine süsteemi juurdepääsu avamisest, teavitatakse et peab äpi alla laadima Kuidas toimub kliendi töötaja (halduri) teavitamine? Kuidas kliendi töötaja (haldur) saab teada, et juurdepääs on avatud? Kuidas on juhenditega? Kas CostPocket saab siin rohkem abiks olla? Kas CostPocket võiks luua lisamaterjale juhendite näol?
7	Kliendi töötaja (haldur) installib äpi mobiiltelefoni Kas kliendi töötajal (halduril) on olnud äpi installimisega probleeme? Kui jah, siis täpsustage millised? Kuidas installimise probleemid lahendati ja kelle poolt. Kas võttis oodatust enam aega? Mis võttis oodatust enam aega?
8	Kliendi töötaja (halduri) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks pärast äpi allalaadimist Kuidas toimub kliendi töötaja (halduri) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks?
9	Proovimisvõimaluse kasutamise tegelik süsteemis Kas kliendi töötajal (halduril) on võimalus teha test pilte, et kontrollida ja harjuda äpiga pildistamisest ilma, et andmed raamatupidamistarkvarasse edastaks? Kui seda teha ei saa, siis kas see oleks vajalik kliendile? Kui kliendi töötaja (haldur) teeb vea, nt sisestab mitu korda ühte ja sama arvet, kuidas saab viga parandada? Kes selle vea tuvastab? Kes ja kuidas viga kõrvaldab?
10	Esimese kuludokumendi pildistamine Kliendi töötaja (haldur) saab näha dokumendi staatust äpis peale pildistamisest. Kas siin on kõik hästi või oleks vaja midagi muuta (pildi suurus muuta, kirja suurus, kirja paiknemine, kirja värv vms) Kas staatuse teade on piisavalt? Juhul, kui äpp näitab ebarahuldavat staatust, siis kas kliendi töötajal on selge kuidas

	edasi käituda? Kas ebarahuldava staatuse sisu on töötajale arusaadav?
11 Äpp ei loe tšekil olevaid andmeid välja	Äpp näitab kohe kõiki andmeid, mida ta dokumendi pealt välja loeb. Juhul, kui äpp ei loe üksikuid andmeid välja, siis kuidas see probleem lahendati? Mida tehakse siis, kui osa andmeid jääb sisse lugemata? Kas staatuse teade on piisavalt? Juhul, kui äpp näitab ebarahuldavat staatust, siis kas kliendi töötajal on selge kuidas edasi käituda? Kas ebarahuldava staatuse sisu on töötajale arusaadav?
12 Äpp keeldub tšekil olevaid andmeid lugemast	Raamatupidaja peab 1 kord andmed üle vaatama, et kõik andmed on raamatupidamistarkvarasse laekunud. Kuidas on selle läbivaatamisega? Kas ülevaatamine on mugav või tuleks midagi automatiseerida? Kui mugav on käsitsi sisestamine raamatupidajale (administraatorile). Kas käsitsi sisestamine on raamatupidajale mugav, kas on aeganõudev?
13 Kliendi töötaja (administraator) sisestab ise andmeid äpi	Millised tõrked on esinenud ja kuidas ja kelle poolt need lahendati? Kas käsitsi sisestamine on administraatorile mugav? Kas tšeki pildistaja on sama isik, kes andmed käsitsi sisestab?
14 Kliendi töötaja (haldur) ei saa äpis ise sisestada tšekis olevaid andmeid	Pöördub CostPocketi poole. Kuidas see toimib ja kas seal võiks olla midagi teisiti?
15 Korduva pildistamise võimalus	Kuidas vähendatakse riske, et ühe tšeki andmed äpi ja raamatupidamistarkvarasse topelt ei läheks? Kui arved on topelt sisestatud, siis kes saab andmeid muuta? Küsida juhul, kui klient kasutab robot digiteerimist. Robot digiteerimise puhul annab raamatupidamistarkvara teate kui on 2 samasugust arvet sisestatud (arve nr alusel) – Kas see teade peaks varem laekuma? Kas teade peaks laekuma juba sisselugemisel? Kuidas on klient sellega rahul. Juhul, kui klient kasutab inimdigiteerimist, siis äpis on automaatne kontroll topelt sisestatud arvete tuvastamiseks. Kuidas ollakse rahul automaatse tuvastamise ja teavitamisega? Kas siin võiks olla midagi teisiti, nt kirja suurus või märguanne?
16 Paberkandjal tšekidega käitumine	Mida teeb kliendi töötaja (haldur) pabertšekkidega? Kuidas on reguleeritud tšekkide säilitamine kliendi ettevõttes? Juhul, kui pabertšekid hävitatakse =

	Kas tšekkide hävitamisel on tekkinud probleeme, et andmeid ei ole võimalik enam taastada? (Näiteks äpp ei salvestanud andmeid ja ei edastanud neid raamatupidamistarkvarasse ja tšekk ise oli juba hävitatud)
17 Äpi (töö) toimimise tagasisidestamine	Kui kliendi töötajal (halduril) on ettepanekuid, kuidas võiks teisiti teha, siis kuidas ta need edastab ja kellele?
18 Äpi töö peatumine	Kuidas teavitatakse ette äpi plaanilisest peatamisest? Kuidas teavitatakse äpi ootamatust peatamisest?
19 Mida peate CostPocketi teenuse juures kõige olulisemaks?	
20 Palun nimetage kõige olulisemad tegevused, millele tuleb kuludokumentide digitaliseerimise arendusel tähelepanu pöörata.	Mida Teil on veel öelda?

Aitäh intervjuu eest!

Teie panus CostPocketi teenuse arendamisse on väga oluline.

Lisa 2. Kodeeritud ja grupeeritud intervjuude andmed

Kuludokumentide digiteerimise skeemi punktid	Küsimused	Intervjuudest saadud vastused	Üldistus
0 Täiendav küsimus programmide kohta.	Millist raamatupidamistarkvara kasutate? Milline tarkvara on põhiprogramm?	<p>Klient A: Me kasutame päris palju erinevaid tarkvarasid aga selles mõttes, tihtipeale, see oleneb ikkagi sellest, et millega klient tegeleb ja meie põhiprogramm on Merit. Merit on meil põhiline, et enamus on Meritis. Aga meil on ka Directat, Booksi, Evat ja IVC'd ja sellised erinevad Navit on ja. Kes on tulnud oma programmiga või lihtsalt mõned suuremad keda ei saa Meritisse panna või niimodi.</p> <p>Klient B: Merit Aktiva. Kasutan ka lisaks Directat. Meritiga on lihtsalt see, et temaga on äpp kõige paremini see asi tööle jookstustatud ja sujub kõige paremini. Et nagu üks lihtsama koelisemaid tegevusi.</p> <p>Klient C: Me kasutame päris paljusid programme. Merit Aktiva on põhiline, siis on veel SimpleBooks ja ...Accounts. Olen ka teisi kasutanud aga see et kuna ma lähen digitaliseerimisele üle, siis ma suunan kliendid programmidele mis ühilduvad ilusti ja mugavalt pankadega ja nende digiteerimise programmidega.</p> <p>Klient D: StandardBooks või Merit</p>	Kasutatakse raamatupidamistarkvata Directat, StandardBooksi, Evat, IVC ja Navi. Põhiliselt kasutatakse Merit Aktivat. Raamatupidamisettevõtetel on kergem kasutada klientide raamatupidamistarkvara kui veenda kliente tarkvara vahetamiseks. Raamatupidamistarkvara Merit Aktivaga on CostPocket OÜ äpp paremini tööle jookstustatud kui teiste raamatupidamis-tarkvaradega. CostPocket OÜ äppi ühilduvus on Merit Aktivaga väga hea.
1. Kokkuleppe sõlmimine teenuse osutamisel kliendi ja CP vahel	Sissejuhatav info enne teenuse ostmist. Aeg, mis kulus kokkuleppe (teenuse alustamise) sõlmimiseni (nt lepingu sätted, info, <i>terms of service</i> vms)?	<p>Klient A: Otsisime sellist lihtsat ja loogilist varianti, et meil oligi eesmärk et tegelikult kõik oma kliendid ikkagi e-arvete peale üle viia ja võimalikult automatiseerida. Otsisime erinevaid variante, et saada sellest paberihunnikust nagu lahti ja muuta tööd efektiivsemaks ja siis kuidagi juhuslikult ma kuidagi sattusin selle CostPocketi peale ja siis ma ei saanud nagu alguses päris tegelikult sellest loogikast aru ja ma helistasin CostPocketisse.</p> <p>Klient B: Võtsin nendega ühendust ja mina reaalselt ei mäleta et ma oleks nendega mingisugust lepingut allkirjastanud. Minul on põhimõtte, et enne esimest kolme kuud, kui ma pole midagi kasutanud, on mul väga raske allkirjastada lepingut kui mul puudub kogemus. Olen nõus lepinguid allkirjastama kolme kuu pärast kui mul on esimene kogemus olemas, et ma teaksin millele ma alla kirjutan. Tänu selle koroona olukorrale, siis mõnel tekkis kohe nagu väga hea vajadus ja kui mu käest küsitakse kuidas sa kliente seda tegema paned. See on see kuidas me seda serveerime: „Aga vaata kui sa praegu kasutaksid seda pildistamist, siis sa lähleksid sinna</p>	Kokkuleppe sõlmimisest on aega mööda läinud ja detailselt seda enam ei mäletata. Sooviti leida lahendust, millega saaks paberihunnikust lahti ja kuludokumendid kergelt digiteerida. Kokkuleppe sõlmimiseks ja lisainfo saamiseks võtsid kliendid ise CostPocket OÜ-ga ühendust. CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenust on märganud erinevate reklaamide ja koolituste kaudu. Kokkuleppe sõlmimisel teenuse osutamisel oli oluline roll teenuse hinnal ja reklaamil ja klientidele tundus nende pakutav teenus konkurentide omast parem olevat.

		<p>tsekk.ee'sse ja sa näeksid kõiki oma dokumente. Sa ei peaks Meritile maksma selle eest 10 eurot ja sa ei pea ootama seda millal mina sinnani jõuan ja selle sulle annan. Sa saad iseseisvalt selle võtta sealt tsekk.ee lehelt.“ Kogu elu on üks suur müük, ma ei saaks raamatupidamist teha ilma müügita.</p> <p>Klient C: See palju aega ei võtnud. Suhteliselt kiire nagu ma mäletan. Leidmise osas ma arvan, et nad tegid enda kohta reklaami... aa ma käisin ka ühel raamatupidamiskoolitusel kus räägiti kus räägiti erinevatest programmidest, mis aitavad digitaliseerimisele kaasa. pärast seda võtsin vastu otsuse, et hakkam tegelema või liigun digitaliseerimise suunas. Siis minust, siis ma nagu vist võtsin nendega ise ühendust isegi äkki, et ma tahan. Aga vot nii täpselt ma ei mäleta kus mis. Ma tean et ma samal ajal võtsin Envoicega ka ühendust. Et ma suhtlesin nagu mõlemaga. Aga otsus jäi CostPocketi kasuks. Kuigi Envoices oli mul tuttav inimene seal ees aga ikkagi CostPocket tundus parem.</p> <p>Klient D: Arvestades, et see oli nii tillukese kuutasuga nagu 5 eurot, siis ma väga ei süvenegi eelnevalt vaid ma katsetan kuidas ta töötab. Ma olen kuulnud, et teised kasutavad ja mõtlesin et võiksin ise ka katsetada.</p>	
2. Kliendi töötaja (halduri) määramine	<p>Kuidas valib kliendi ettevõtte töötaja, kes tšেকে sisse pildistab? Kuidas on antud sellele töötajale kliendi ettevõtte poolsed õigused (millises dokumendis see kajastub)? Kliendi töötaja saab juhendi, kust ta saab teada oma õigused, kohustused ja vastutuse (juhend vms). Kas selle juhendi saamisega on kõik korras? Kas iga kliendi töötaja pildistab oma dokumendid ise? Kuidas on välistatud võimalus, et kliendi</p>	<p>Klient A: Niimoodi, et meil nagu raamatupidajad peale minu nagu ei pildista. On kliente kes pildistavad ise. Või siis, kes on minu kliendid siis olengi jäänud osaliselt, ikkagi kes ei ole kaasa läinud, siis toovad oma tšekihunniku mulle ja ma pildistan nad sisse. Selles mõttes, et mina nagu oma klientidele kelle pearaamatupidaja nagu mina olen, neile eeldatavasti siis pildistan ise sisse või nad saavad mulle kohe CostPocketisse. Aga teised raamatupidajad siis mõne üksikuga pigem pildistavad. Mulle tundub, et tegelikult päris paljud kliendid pildistavad ise, et nad ei too meil neid tšেকে ikkagi niimoodi. Ei ole kirja pandud pildistaja kohustusi ja õigusi. Pildistaja ei ole enda tšেকে pildistanud ja ettevõtte arvele pannud. Tegelikult ma ei ole isegi mõelnud, et olukord võiks tekkida. See on võibolla hea mõtte jah. Kui teen kliendi kasutajaks CP, panen ta oma kliendi pildistajaks. Vb võiks nagu olla teavitatus ühes keeles. Osadele klientidele tuleb eesti keelne teavitatus, osadele inglise keelne teavitatus ja ei tea mille järgi see keele valik veel käib. Need kliendid, kes saavad inglise keelse kirja absoluutselt ei loe seda. Kui on inglise keelne inimene, siis ta loeb ekju. Kõik loeb ka sellest, kuidas ta inglise keelt oskab. Üldiselt olen aru saanud, et see mida CP neile saadab seda inimesed...CostPocketis võibolla on kõik hästi aga</p>	<p>Raamatupidamisettevõtete kliendid pildistavad ise tšেকে sisse. Probleemide korral või kui klient ei ole teenusega liitunud, pildistavad raamatupidamisettevõtte raamatupidajad tšেকে sisse. Intervjueeritavate arvates on äppi põhimõtte kuludokumentide jõudmist raamatupidamisse vähendada, seetõttu raamatupidajad keelduvad osaliselt pildistamisest. Keelduvad, sest kui kuludokument on juba temani jõudnud siis ta sisestab ta vanaviisi. Pildistajatele ei ole määratud pildistamisega seotud kohustusi ja õigusi. Samuti ei ole tehtud samme, et riske vähendada petmise osas. Ei ole mõeldud sellele, et klient võib oma kulu esitada ettevõtte kuluna ja lasta tšেকে hüvitada.</p>

	<p>töötaja laseb kinni maksta oma isiklikud kulud? Kui mitte, siis kuidas on korraldatud tšekkide üleandmine pildistajale ning see, et kõik tšekid ikka üle antakse?</p>	<p>parema juhendi võiksid saada, sest klientidele info kohale ei jõua. Sest kui ma teen nad kasutajaks siis CostPocket saadaks kohe neile mingi sellise lihtsasti loetava informatiivse kirja. Mida seal tähele panna ja kuidas seda nüüd kasutama hakkata. See oleks minul lihtsam Klient B: Klientidele nagu annan ülesande, et annan talle selle äppi. Mulle ei ole jõudnud infot, et kliendid ei saa CostPocketi juhenditest aru. Klient C: Pildistaja on see, kes kulu teeb. Raamatupidaja kinnitab kulutused ja sellega on välistatud, et pildistaja esitaks enda isikliku kulu ettevõtte arvele. Kui nad neid tšekke pildistavad, siis neil ei saa olla mingeid kohustusi. Ütleme nii, et enamus kulusi mis tehakse on ettevõtte kaardiga ja teised on vähe sellised, mida on vaja kellelegi hüvitada. Klient D: Mul on tegelikult kaks firmat, kes pildistavad. Ühel on sekretär, kelle kätte kõik viivad, siis ta pildistab ja saadab CostPocketisse. Teisel on aruandvad isikud, kes igatüks pildistavad oma tšekke.</p>	<p>CostPocket OÜ poolt saadetak juhend kasutajaks registreerimisel on keeruliselt sõnastatud. Sõnastus on mõeldud inimestele, kes on süsteemis sees, kes tunnevad läbi ja lõhki raamatupidamist ja raamatupidamise termineid. Sõnastus peab olema lihtsalt sõnastatud.</p>
3. Juurdepääsu andmine kliendi töötajale (haldurile)	<p>Kuidas selle administreerimisega on, kas juhendeid on piisavalt?</p>	<p>Klient A: See oleneb inimesest. Kelle jaoks see nutitelefoni kasutamine võibolla nagu lihtsam, oleneb ka telefonist nagu jah. See oleneb nagu, mõne jaoks on see hästi lihtsalt tulnud, et ma lihtsalt annan selle kasutaja ja ta teeb ise ära. Aga mõne jaoks ongi see niimoodi, et ma olen ette näidanud paar korda ja ta ikkagi seda ei kasuta. See ikkagi oleneb, noorem võtab selle ikkagi kiiremini omaks. Pigem nagu ütleme jaa, et võibolla üle keskea nagu, et nemad pigem ei taha seda. Nad tahavad jääda pigem selle peale mis oli nagu. Klient B: Klientidele nagu annan ülesande, et annan talle selle äppi. Ja siis anname talle selle ligipääsu ja meie enda poolt teeme kõik seadistused ära, et temal jääb pildistamise rõõm. Klientide juhendamise olen puhtalt enda kanda võtnud. Klient C: Mina loon, minul on CostPocketiga leping ja mina saan nii-öelda kõikide klientide arved endale ja siis mina nagu haldan neid. Et ja see on klientidele suhteliselt lihtne, et nad ise ei pea midagi tegema, ma siis lihtsalt saadan neile kõik. See paneb, lisan nad kasutajaks ja siis nad saavad teha endale konto ja hakata juba pildistama ja õige ettevõtte on juba olemas ja ei pea otsima seda. Klient D: Mina olen selleks alati, kelle poole kliendid peavad pöörduma. Kasutajad teen mina neile ja juhendan mina.</p>	<p>Raamatupidamisettevõtted annavad oma klientidele ise süsteemile juurdepääsud, teevad klientide eest vajalikud seadistused. Kliendid (pildistajad) liituvad teenusega kuid peale mõnda pildistamise korda ikkagi loobuvad teenusest. Kliendid soovivad, et nende jaoks oleks see teenus nii mugav kui võimalik ja raamatupidamist teeksid ikkagi raamatupidajad.</p>
4. Kliendi töötaja (administraatori)	<p>Kuidas toimub kliendi administraatori</p>	<p>Klient A: intervjuus vastust ei ole</p>	<p>Raamatupidamisettevõtte klientide juhendamise keerukus sõltub</p>

) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks enne äppi allalaadimist	ettevalmistus süsteemi kasutamiseks? Kuidas toimub kliendi töötaja ettevalmistus süsteemi kasutamiseks?	<p>Klient B: Õppisin ise selle asja selgeks. Ma ei ole tüüp, kellele meeldiks ise otsida. Praegu me testime ja proovime käima panna, jooksutame ja proovime aru saada ka Joonasega seoses Directoga komanderinguaruandeid. Täpselt samamoodi õpime praegu kuluaruandeid ja kuidas need ilusti jooksevad. Et kui mina ei oska, siis ei oska seda ka minu kliendid.</p> <p>Klient C: Nii kui ma kutse teen, siis kõikidele läheb teavitus et olete lisatud kasutajaks selles selles ettevõttes ja meil lisaks tuleb ka see e-maili meiliaadress kuhu saab saata kulusid, kuludokumente e-mailiga. Siis saab ta sealt aadressi kuhu see kuludokument saata. See on kõikidele tulnud.</p> <p>Klient D: Ega seal väga midagi koolitada ei olegi. See äpp tööle panna, siis äpp teeb samm sammu haaval läbi seal. Seal ei ole nagu midagi väga koolitada või teste teha. See, kus sekretär pildistab. Tema koolitati juba ennem välja kui nad meile kliendiks tulid, nii et tema koolitust ma ei tea. Aga see, kus aruandvad isikud saadavad, seal juhendasin neid, äpp sai sisse pandud ja noored inimesed saavad hakkama, äppides majandavad hästi.</p>	konkreetselt kliendist, kliendi vanusest ja kliendi mobiiltelefonist. Intervjuudest selgus, et pigem kasutavad nooremaelised äppi, mõni vanem klient viib oma nooremale kolleegile enda tšekke pildistada. Keskealiste klientide juhendamisega on probleeme. Raamatupidamisettevõtteid koolitab CostPocket OÜ.
5. Kliendi administraatori teavitamine süsteemi juurdepääsu avamisest, teavitatakse et peab äppi alla laadima	Kuidas toimub kliendi administraatori teavitamine? Kuidas kliendi töötaja (administraator) saab teada, et juurdepääs on avatud? Kuidas on juhenditega klientidele? Kas CostPocket saab siin rohkem abiks olla? Kas CostPocket võiks luua lisamaterjale juhendite näol?	<p>Klient A: Ma pigem ei usu, et kliendid on juhendeid vaadanud kodulehel ja Youtubes. Sellepärast et, pigem ikkagi on kõik nii hõivatud. Keegi ei ole sihuke, et oleks vastu. See ongi see, et nemad tegelevad oma põhitööga ja nemad tahavad, et see raamatupidamine oleks tehtud nende jaoks võimalikult vähese vaevaga. Ja nüüd kui ta hakkab neid pildistama ja see on tema jaoks rakenduse kasutamine ei ole nii mugav, siis see on tema jaoks lisavaev. Selles mõttes, et siis me teeme tema elu nagu keerulisemaks.</p> <p>Klient B: Klientide juhendamise olen puhtalt enda kanda võtnud. Sellepärast, et siis ma tean ja olen klientidele selle mugavaks teinud. Iga lisaliigutus, mida klient peab tegema. Esialgu ümber õppima, siis kui nendele meeldib kui mina neid õpetan nagu samamoodi meeldib mulle endale meeldib kui on mingi uus asi ja mulle seda õpetatakse.</p> <p>Klient C: Juhendid on minu meelest korras.</p> <p>Klient D: Juhenditega on kõik korras.</p>	Raamatupidamisettevõtete kliendid ei pööra CostPocket OÜ poolt loodud juhendite tähelepanu kuna neid juhendavad raamatupidamisettevõtte töötajad ja klientidel on iseseisvaks juhendite läbitöötamiseks liiga vähe vaba aega. Kliendid tegelevad oma põhitööga ja kui nende jaoks on rakenduse kasutamine keeruline, siis raamatupidajad teevad oma klientide töö keerulisemaks.
6. Kliendi töötaja teavitamine süsteemi juurdepääsu avamisest, teavitatakse et	Kuidas toimub kliendi töötaja (pildistaja) teavitamine? Kuidas kliendi töötaja (pildistaja) saab teada, et juurdepääs on avatud?	<p>Klient A: No kuidas kellegagi, vaatasime jooksvalt, ja mul käib päris palju kliente kontoris kohapeal. Et siis kas rääkisimegi siis seal või siis helistasin.</p> <p>Klient B: Juhendan kliente ise, millal ja mis kaudu nad võivad kasutaja registreerda.</p>	Raamatupidamisettevõtete arvates on CostPocket OÜ poolt loodud juhendid korras ja muutmist ei vaja. Raamatupidamisettevõtted teavitavad ise kliente, millal klient võib äppi alla

peab äppi alla laadima	Kuidas on juhenditega? Kas CostPocket saab siin rohkem abiks olla? Kas CostPocket võiks luua lisamaterjale juhendite näol?	<p>Klient C: Klientide juhendamisega tegelen mina. Juhendid on korras.</p> <p>Klient D: Juhenditega on kõik korras.</p>	laadida ja annavad juurdepäärsu klientidele.
7. Kliendi töötaja (haldur) installib äppi mobiiltelefoni	Kas kliendi töötajal (pildistajal) on olnud äpi installimisega probleeme? Kui jah, siis täpsustage millised? Kuidas installimise probleemid lahendati ja kelle poolt? Kas võttis oodatust enam aega? Mis võttis oodatust enam aega?	<p>Klient A: Jaa, probleeme on olnud küll. Üks kord oli küll tõrge. Ma sellel teemal rääkisin ka Joonasega. Siis ta küsis, kas oli äkki väga vana telefon. Tegelikult vist ei olnud aga seal oli ikkagi mingi teema selle telefoniga. Siis lõpuks seda ei saanudki. Või igal juhul lõpuks löime käega ja tema puhul ma pildistan ise.</p> <p>Klient B: Äppi alla laadimisega oli alguses probleeme. Kuna õppisin ise selle asja selgeks siis ütlen neile alati niimoodi: Kõigepealt teen mina Teile kasutaja. Siis te lähete internetibaasis olevast lehest sisse ja pärast seda laete endale alla äppi. Kasutajaks registreerime läbi internetilehe. Sellepärast, et ma ei jaksanud enam nendele äppis olevatele asjadele vastata.</p> <p>Klient C: Ma ei mäleta, et installimisega oleks olnud probleeme. Tänapäeval sellega ei ole muret, see on nagu lihtne.</p> <p>Klient D: Ei ole kohanud.</p>	Küllaltki harva esineb kuludokumentide digiteerimise äppi allalaadimisel tõrkeid. Probleeme ei mäleta täpselt kuna sellest on nii kaua aega möödunud, meenub et teinekord võib tõrkeid olla vanemate mobiiltelefonidega.
8. Kliendi töötaja (halduri) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks pärast äpi allalaadimist	Kuidas toimub kliendi töötaja (halduri) ettevalmistus süsteemi kasutamiseks?	<p>Klient A: Kuidas kellegagi. Mõni klient tuleb minu juurde kontoris, teistele helistan. Kui klient hakkab pildistama, siis ta küsib mis kulu see on ja kas ta maksis selle eest ülekandega ja vb samas mulle tundub, et see info nagu, see kõik mis ta sealt tegelikult küsib, et kas ta on nagu sõidukulu või ülekandega maksnud või kaardiga, siis tegelikult see info ei ole raamatupidamisprogrammi jaoks oluline. Ma näen ja saan mujalt selle info, et võibolla see ei ole selles mõttes oluline. VB võiks selle teha kuidagi selliselt, et see oleks nii et klient mulle pildistab siis ta nagu ei küsiks neid küsimusi. Kliendi jaoks võiks olla mingi mugavam pakett. Et klient saaks asjad kiiresti sinna programmi siis ei peaks küsima kas see on sõidukulu vms. Ja ma näen pärast ise raamatupidajana kas ta on maksnud kaardiga või sulas. Ma tegelikult saan selle info ka mujalt kätte. Ja, olen öelnud et vajutage mida tahate ja me pärast nagunii näeme. Et samas siis tekkib küsimus et mis mõtte nendel nappudel siis tegelikult on.</p> <p>Klient B: Kululiiki peab ta ikka vaatama. Aegajalt ta küsib sealt temalt neid käibemaksu koode ja ettevõtte nimesid ja ta näeb et summa on nagu 0. Siis neid ma ütlen neile, et ärge palun pange seda</p>	Klientide (pildistajate) ettevalmistused süsteemi kasutamiseks pärast äppi allalaadimist toimuvad raamatupidajatega näost-näkku või helistades. Raamatupidamisettevõtte näitavad ise ette, kuidas süsteemi kasutada, sest esimese kasutamise puhul on klientidel väga palju küsimusi. Klientidel (pildistajatel) on raskusi kululiigi küsimustega kuna ei oska tšakil olevaid andmeid liigitada erinevate kulude alla. Kui klient ei tea kuhu kululiik tuleb liigitada, siis ta valib alati muu kulu ja liigub edasi kuni saab äppi kaudu tšekki programmi ära saata. Siis raamatupidaja sisestab käsitsi

		<p>tähele. Äpp on praegu veel natukene rumal kuid küll ta kunagi tulevikus... Kui sul on aega, siis loomulikult sa võid need ära täita onju. Aga kui sul ei ole aega siis ära hakka täitma.</p> <p>Klient C: Vahest mõne kliendiga, kellega ma olen nagu näost näkku kokku saan, ma olen korra ette näidanud, et millal, kust valida. Et vahest see valiku osa tuleb, et mida ma pean nüüd otsima, kas eraisik või ettevõtte või sealt muud. Et vahest harva on tulnud küsimusi ja vahest harva on pandud ka valesi, et näiteks, et kas on nagu palunud hüvitada või nagu ettevõtte vahenditest tehtud, et et seda ma pean nii-öelda teistele nüüd selgitama, et et kui nad valivad seda, et nad on eraisiku alt teevad kulutuse, et siis nad paluvad, et ettevõttes hüvitaks neile seda, kannaks tagasi. Siis kui olid valinud ettevõtte, siis nad ei taha, et nende tagasi kanda. Et seda ma olen jah pidanud nagu neile selgitama. Aga seda nagu, ütleme niimoodi, et see on nagu CP selgitamine vaid see on nii-öelda nagu ettevõttele mõttes, et kuidas, kuidas nad nagu kulusid teevad ja mis vahenditest, neid kulusid teevad. Nad ei ole head. Need neli nuppu ei, need mis seal on. Ainuke nendest on kõige aktuaalsem on auto nupuke. Aga see, et kui me ka auto selle valime, ega raamatupidamise programmi mõttes ta tegelikult, kui ta jõuab programmi mulle, sinna ta ei anna, tegelikult nagu mitte midagi juurde. Nad on kuidagi nii üldised. Siin kliente on siin küsinud, et mida ma vajutan, on siis ongi, et kui tal ei oska valida vajuta alati muud, muud kulud. Et nagunii mina olen lõpuks, vaatan asjad üle mis asi see on ja siis vaatan kuhu ta lõppkokkuvõttes kontodel läheb. Selles, et see läheb, käib ikka nii, et alati läbi raamatupidajate ja raamatupidaja konteerib.</p> <p>Klient D: Selle pärast ma väga ei muretse, sest CostPocket annab neile suht vähe võimalusi mida nad saavad valida. Ja raamatupidamisprogrammis peab raamatupidaja nagunii valima õige kulukonto. CostPocketil on neid kulutüüpe vist neli aga raamatupidamisprogrammis on igal firmal oma kontoplaan ja neid kulusid on seal kümneid ja kümneid. Tegelikult sellele väga palju tähelepanu ei pööragi, mis nad valivad CostPocketis kulutüübiks. Meil on väga tähtis see, et ta oleks digitaalselt programmis olemas</p>	<p>andmed tšekki pildi alusel. Võrreldes raamatupidamisega annab CostPocket kululiigi osas klientidele väga vähe valikuvõimalusi. Üks kululiik võib erinevate ettevõtete puhul erineva kululiigi alla. Nt kütus – kellel on see ettevõtte kulu, kellel on see teeninduskulu.</p>
<p>9. Proovimisvõimaluse kasutamise tegelikust süsteemis</p>	<p>Kas kliendi töötajal (halduril) on võimalus teha test pilte, et kontrollida ja harjuda äpiga pildistamist ilma, et andmed</p>	<p>Klient A: Mulle tundub, et tegelikult seda (proovimist) ei oleks vaja. Proovida saab ka juba päris selle asjaga nagu, et ilma et juhtuks midagi nagu. Pigem tundub, et ta ongi pigem niikuinii nagu, teda on suht lollikindel katsetada, seal ei saagi midagi nii väga juhtuda sest raamatupidaja ikkagi võtab selle dokumendi vastu ja ta kas kustutab või kinnitab.</p>	<p>Raamatupidamisettevõtted leiavad, et proovimisvõimaluse lisamine ei ole mõistlik ega vajalik. Klientidele ei ole proovipildistamist vaja. Proovipildistamised tehakse esimese kasutamise korral raamatupidajatega</p>

	<p>raamatupidamistarkvaras se edastaks? Kui seda teha ei saa, siis kas see oleks vajalik kliendile? Kui kliendi töötaja (haldur) teeb vea, nt sisestab mitu korda ühte ja sama arvet, kuidas saab viga parandada? Kes selle vea tuvastab? Kes ja kuidas vea kõrvaldab?</p>	<p>Klient B: Sellest ei ole mitte mingisugust kasu! Kui ta 1-2 tšekki ära pildistab siis sellel hetkel kui ta teeb palju pildistamist on tal nagunii meelest läinud. Pigem õppimise käigus olen talle toeks. Klient C: Ei ole vaja. Mina olen näidanud enda ettevõtetele, kui ma olen kokku saanud, nii öelda tutvustanud variante. Et tegin tšekki pildi, ja mis nappusid ma pean vajutama, ja siis see jõuab programmi. On nii et mulle programmi nagu jõudis pilt ja ma kustutasin ära selle, see ei olnud hullu. Praegu ma ei ole ammu kellelegi ette näidanud praegu, nii öelda vanad juba. Võtame niimoodi et see on standard, et ma isegi ei anna neile valida ja eriti valikuvõimalust neile mitte, et teeme kohe kasutaja on ja siis nad peavad hakkama kasutama Klient D: Esimese pildi tegime ise päris keskkonnas ja edaspidi said nad ise hakkama.</p>	<p>koos läbi esimese pildistamise ajal. Klient (pildistaja) pildistab esimese kuludokumendi ja jälgib mida äpp talle näitab, siis raamatupidaja kustutab selle kande raamatupidamisprogrammist.</p>
10. Esimese kuludokumendi pildistamine	<p>Kliendi töötaja (haldur) saab näha dokumendi staatust äpis peale pildistamis. Kas siin on kõik hästi või oleks vaja midagi muuta (pildi suurus muuta, kirja suurus, kirja paiknemine, kirja värv vms) Kas staatuse teade on piisav? Juhul, kui äpp näitab ebarahuldavat staatust, siis kas kliendi töötajal on selge kuidas edasi käituda? Kas ebarahuldava staatuse sisu on töötajale arusaadav?</p>	<p>Klient A: Suurus, staatuse värv ja paigutus ja disain mind justkui ei häiri. Teated ebarahuldava staatuse ja õnnestumise kohta on täitsa okei. Klient B: Mulle ei ole selle kohta teadet laekunud. Kahjuks ma nende uudiskirjadega ei ole kursis, ma ei jõua neid jälgida. Kui on midagi väga olulist, siis palun helista mulle ja hoiu mind olukorraga kursis. Klient C: Kliendid ei ole selle kohta midagi öelnud, et suurus või disain häiriks. Klient D: Esimese ikka tegime koos. Edaspidi on nad ise hakkama saanud sellega. kliendid on ilusti hakkama saanud. Koos andmetega tuleb programmi ka pilt sellest tšekist. Võtan siis pildi lahti ja mul on kõrval ekraani peal tšekk olemas ja siis ma programmis näen, mis asjad tulid ja mis asjad ei tulnud.</p>	<p>Raamatupidamisettevõtetele ei ole laekunud teateid, et nende kliente (pildistajaid) häiriks pildi suurus, kirja suurus, kirja paiknemine, kirja värvid või muud disainelemendid.</p>
11. Äpp ei loe tšekil olevaid andmeid välja	<p>Juhul, kui äpp ei loe andmeid välja, siis kuidas see probleem lahendati? Mida tehakse siis, kui andmeid jääb sisse lugemata?</p>	<p>Klient A: Kui klient pildistab ja kõik andmed ei kajastu programmis, siis ma täidan ise kliendi eest andmed ära. Mõni klient täidab need äppis ise ära kui tal aega on. Klient B: Ütlen alati klientidele, et kui mõnda dokumenti ei loe ta sul automaatselt välja, siis lähed koguaeg edasi edasi ,edasi kui hakkab rida küsimusi küsima ja sul on kiire vajuta edasi edasi ja ära täida neid väljasid, küll ma ise täidan need ära.</p>	<p>Juhul, kui äpp ei loe andmeid sisse, siis kliendid (pildistajad) või siis raamatupidajad sisestavad andmed ise käsitsi. Üldjuhul ei sisesta kliendid (pildistajad) andmeid ise käsitsi, see on pigem erandi. Raamatupidaja kasutab andmete sisestamiseks</p>

	<p>Kas staatuse teade on piisav? Juhul, kui äpp näitab ebarahuldavat staatust, siis kas kliendi töötajal on selge kuidas edasi käituda? Kas ebarahuldava staatuse sisu on töötajale arusaadav?</p>	<p>Klient C: Meil oli selline olukord kui klient kasutas iseteenindust aga see ei puuduta äppi. Klient D: Seda on küll olnud. Siis ta tuleb raamatupidamisprogrammi poolikute andmetega ja raamatupidaja nagunii vastutab selle eest et need asjad lõpuks õiged oleksid ja kontrollib tšekki ja sisestust kõrvuti. Mis ei tule üle, need raamatupidaja paneb käsitsi. Me kasutame CostPocketis kõige odavamat paketti, mis on automaatne digitaliseerimine. Seal on elementaarne, et see programm ei suuda kõike õigesti välja lugeda. Kas ei suuda üldse välja lugeda või loeb äkki vahel midagi valesti. Näiteks 5 ja S ajab sassi. Mitte tihti aga ikka juhtub seda. See on esimene asi mis mul pähe tuleb, raamatupidaja nagunii peab üle kontrollima.</p>	<p>raamatupidamistarkvarasse saadetud tšeki pilti.</p>
<p>12. Äpp keeldub tšekil olevaid andmeid lugemast</p>	<p>Raamatupidaja peab 1 kord andmed üle vaatama, et kõik andmed on raamatupidamistarkvarasse laekunud. Kuidas on selle läbivaatamisega? Kas ülevaatamine on mugav või tuleks midagi automatiseerida? Kui mugav on käsitsi sisestamine raamatupidajale (administraatorile). Kas käsitsi sisestamine on raamatupidajale mugav, kas on aeganõudev?</p>	<p>Klient A: Jaa, ma arvan, et see on tegelikult hea ikkagi kui raamatupidaja vaatab üle ja kinnitab. Et seal võivad ka ikkagi teatud erisused tekkida. No näiteks kasvõi kuupäevad lähevad valeks ja arve number on kontonumbriks. Arvan, et kinnituse peab tegema ikkagi raamatupidaja. Kui kliendid praegu ise ei pildistaks, siis nad toovad mulle ja siis ma pean ikkagi ise pildistama. See on aga mulle nagu väike lisatöö. Klient B: Mulle tuleb tagasiside siis kui dokumendid ei jõua minuni aga klient ütleb, et ta on pildistanud. Ütleme siis niimoodi, et ma ei ole tšekki kvaliteedile tähelepanu pööranud, ma pigem ei tee sellest endale täna probleemi. Kindlasti peab raamatupidaja kontrollima 1 kord dokumendid üle. Automatiseerida võiks ikka, et see süsteem võiks paremini asju lugeda. Selle koha pealt ei ole mitte mingisugust vastuvaidlemist. Aga kuna dokumendid on kõik nii erinevad, kord on kirjutatud arve nr kviiitung. Sa ei saa anda äppile kõiki asju kohustuslikuks, et ära tunda. Senikaua kuni arve väljad ei ole kõikidele ette, süsteemidele kohustuslikult ühtemoodi nimetada, siis ei saa me ka ühest robotist tahta nii üle mõistuse palju. Klient C: No arvan, et on ikka olnud. Ma mäletan et millalgi mingil hetkel oli mure, et ta ei lugenud välja ära ostuarve numbrit. Ja siis oli see, tol hetkel oli niimoodi, et ostuarve numbrit ei olnud võimalik käsitsi ise lisada ka. Selle vea nad on nagu ära parandanud. Arvan et automatiseerimine oleks veidi keeruline. Et sesmõttes nagu, ütleme nii, et kui nad, programmi jõuavad siis seal on nii palju erinevaid võimalusi mida asjadega edasi teha. See ma arvan, läheb keeruliseks, kui see nüüd täiesti ära automatiseerida. Kuigi tuleviku mõttes, et</p>	<p>Raamatupidaja peab vähemalt ühe korra raamatupidamistarkvaras äppi kaudu laekuvad andmed üle vaatama. Läbivaatamine on väga oluline ja seda oleks väga keeruline digitaliseerida, seetõttu on parem kui seda teeks inimene mitte robot. Läbivaatus ei ole aeganõudev kuna varem pidid raamatupidajad ise kõike tegema. Digiteerimise keerukus sõltub dokumentide erinevast disainist ja ettevõtete unikaalsusest. Mis ühele sobib, ei sobi teisele.</p>

		<p>võib-olla õnnestub. Kui õnnestub igale kliendile panna mingisugused nii-öelda asjad, sinna asjad juurde ainult tingimusteta asju automatiseerib, siis võib-olla toimib hästi. Selles mõttes, et see on veidi keeruline automatiseerida, sellepärast et igal ettevõttel üks seesama kulu või , üks ja sama kululiik võib minna täiesti erinevatele nagu kontodele.</p> <p>Klient D: See on igatahes väiksem töömaht kui siis, kui vanasti toodi need tšekid mulle paberil ja ma nagunii pidin kõik asjad sisestama. Nagunii pean kontrollima, siis ei ole otseselt väga palju vahet kui ma sinna mõned numbrid juurde kirjutun. Päril lihtsam oleks kui kõik tuleks otse aga jah see tähendab seda et keegi inimene peab selle üle kontrollima ja me peaks jälle ootama ööpäeva enne kui tšekk jõuab äppist meie programmi.</p>	
13. Kliendi töötaja (administraator) sisestab ise andmeid äppi	<p>Millised tõrked on esinenud ja kuidas ja kelle poolt need lahendati?</p> <p>Kas käsitsi sisestamine on administraatorile mugav?</p> <p>Kas tšeki pildistaja on sama isik, kes andmed käsitsi sisestab?</p>	<p>Klient A: Aga kui ikkagi mõnikord ikkagi ei hakka, siis me ikkagi , siis ma ikkagi pildistan nad ise sisse. Harva pildistab administraator klientide eest pilte. Pildistajad sisestavad andmeid ise käsitsi või toovad administraatorile. Ideaalne on see et pildistab see ettevõtte kelle tšekid need on, et ta ei pea neid mulle tooma</p> <p>Klient B: Ma ei pildista. Miks ma peaksin pildistama? Ma annan kliendile äppi, et tema pildistaks. Minuni ei jõua paberikandjal dokumendid enam.</p> <p>Klient C: Neil on ikka nii, et kelle käes kaart on, kes kulusid teeb siis see pildistab. Mõnes üksikus ettevõttes on see, kus natukene vanemad inimesed keelduvad igasuguseid muid asju tegemast siis paluvad oma kaastöötajatel tšekid sisse pildistada. Aga need on üksikud. Kui inimene keeldub tegemast, telefoni mingisugust äppi tõmbamast, tema ei taha, tema ei oska, ma ei saa ja, et siis on kaastöötajad tema eest selle töö ära teinud.</p> <p>Klient D: Kui klient ei taha või ei saa ise sisestada, siis sisestan ise.</p>	<p>Raamatupidaja (administraator) sisestab ise andmeid raamatupidamistarkvarasse mitte äppi, seda vaid juhul kui kliendi (pildistaja) saadetud andmetel ei kajastu kõik andmed või kui klient ei ole kuludokumentide digiteerimise teenusega liitunud.</p> <p>Ideaalne on kui isik, kes kulu teeb, pildistab ise oma tšekke kuid nii see kahjuks veel ei ole. Harva pildistavad ka raamatupidajad.</p> <p>Klientide puhul osutub probleemseks see, et nad peavad enda mobiili tõmbama äppi.</p>
14. Kliendi töötaja (haldur) ei saa äppis ise sisestada tšekis olevaid andmeid	<p>Kuidas toimib sisestamine või lahenduste leidmine ja kas seal võiks olla midagi teisiti?</p>	<p>Klient A: Klient annab mulle teada ja ma võtan ühendust CostPocketiga kui ise sisestada ei saa.</p> <p>Klient B: Püüame kohe aru saada seda kus viga tuli pildistamisega. Siis palume minna tsekk.ee´sse ja vaadata tal kas ta ise oma telefonis seda näeb. Kui tema näeb ja mina mingil kujul ei näe pöördume Eduardi poole.</p> <p>Klient C: Nad saavad ise ka sisestada kuid tavaliselt nad ei viitsi ise sellega tegeleda kui päris aus olla. On olemas nii nagu läheb ja see on raamatupidaja asi.</p> <p>Klient D: See ei ole probleem, ütlen talle et ta läheks edasi ja saadaks ära mis äppis on. Siis programmis vaatan juba ise üle.</p>	<p>Üldjuhul kliendid (pildistajad) ise äppis kuludokumente ei muuda ja saavad poolikute andmetega pildid raamatupidamistarkvarasse kus juba raamatupidaja ise selle kulu ära täidab.</p>

<p>15. Korduva pildistamise võimalus</p>	<p>Kuidas vähendatakse riske, et ühe tšeki andmed äppi ja raamatupidamistarkvaras se topelt ei läheks? Kui arved on topelt sisestatud, siis kes saab andmeid muuta? Kuidas ollakse rahul automaatse tuvastamise ja teavitamisega? Kas siin võiks olla midagi teisiti, nt kirja suurus või märguanne?</p>	<p>Klient A: No selles mõttes, et topelt läheb küll, sest ta tuleb topelt kinnitamata arvete alla küll. Ikkagi siiani tuleb küll. Ma ei tea kas neil on mingi kontroll. Ma isegi olen arvanud, et neil ei olegi. Kui hakkab kinnitama, siis programm tunneb ära, et selle arve nr on sul juba olemas. just tulebki meelde et, üks klient lihtsalt pildistabki samu tšেকে topelt. Et tal ikkagi läheb küll neid topelt. Et ju siis ikkagi ei anna nagu. Praegu ongi selline olukord, et nad jõuavad sinna kinnitamata olekus programmi ja siis ma ikkagi vaatan nad üle ja olen sellises faasis, et ma kinnitaks nad ja siis Merit ütleb mulle ,et sellise arve nr arve on sul juba olemas.</p> <p>Klient B:</p> <p>Klient C: Topelt pildistamisi on vahest olnud küll. Et mõttes on ainult hetkel, et kas halva kvaliteediga tuli või unustas ära et ta on juba selle pildi teinud. Aga on küll vahest olnud. Programm annab teada nüüd, kui asja on topelt. Äpp vist ei anna teada esialgu, et on topelt läinud.</p> <p>Klient D: Intervjuust ei selgunud vastust.</p>	<p>Topelt arveid esineb tihti. Äpp ei anna teada, et on tehtud topelt pilt, info topelt arve kohta saab raamatupidaja raamatupidamistarkvaras. Topelt arvete laekumise põhjuseks on klientide (pildistajate) hooletus, pildi kvaliteet ja teinekord äppi tõrked. Kliendid unustavad ära, milliseid tšেকে nad on pildistanud ja milliseid mitte. Kuna äpp ei teavita, kas pildistatud on juba või mitte siis saadavad topelt arveid raamatupidamistarkvarasse.</p>
<p>16. Paber kandjal tšekidega käitumine</p>	<p>Mida teeb kliendi töötaja (haldur) pabertšekkidega? Kuidas on reguleeritud tšekkide säilitamine kliendi ettevõttes? Juhul, kui pabertšekid hävitatakse = Kas tšekkide hävitamisel on tekkinud probleeme, et andmeid ei ole võimalik enam taastada? (Näiteks äpp ei salvestanud andmeid ja ei edastanud neid raamatupidamistarkvaras se ja tšekk ise oli juba hävitatud)</p>	<p>Klient A: Paber kandjal tšেকে ei säilita, panen paberhunti. Mulle lausa jubedalt meeldib nagu. Et muidu varem oli nii, et me tegime tšekkidest koopiad ja tšekk kulub ju ära. Siis koopia juurde kleepisime selle tšেকে. Mingi nagu täitsa mõttetu töö nagu . Mul on nüüd see fail olemas nagu ja mis ma siis ikka teda säilitan. Meritisse tuleb manusena kaasa. Äppi ka. Saan alati välja võtta. Seda õnneks ei ole olnud, et klient on tšেকে paberihunti pannud ja pilt on ebaõnnestunud ja andmeid ei ole programmis.</p> <p>Klient B: Paber kandjal tšেকে me ei säilita, kindlasti mitte. Alati loen klientidele sõnad peale, et kui ma käibemaksudeklaratsiooni pole sulle öelnud, et käibemaksudeklaratsioon on tehtud, siis enne seda ära ära viska. Soovitavalt hoia kolm kuud alles.</p> <p>Klient C: Ma olen klientidele nagu öelnud, et natukene aega, ütleme aasta lõpuni säilitavad. Et siis kui majandusaruanne on tehtud ja ma näen, et , kui kõik asjad olemas. Et ei ole kuskil mingeid puudujääke. Et siis ikkagi võivad ära visata, et ma luban neile et nad ei pea alles hoidma aga soovituslikult et kui on võimalik siis näiteks aasta lõppuni alles hoida ja siis võivad ära visata. Minuni ükski pabertšekk ei jõua, mina ei taha enam mitte ühtegi paberit, mina küll enam seda paberit vastu ei võta. Üks klient ütles et ta on tšেকে saatnud ja aga selles mõttes et ta oli , et ma lõpuks ikkagi leidsin tšেকে ülesse et ta ikkagi oli saatnud. Oli ikkagi kuskilt olemas. Ma nüüd ei mäleta enam kus ta nüüd oli aga ta oli ikkagi õnneks säilinud. Kuskil ta jäi</p>	<p>Paber kandjal tšেকে ei säilitata, sest need säilivad raamatupidamisprogrammis digitaalsel kujul. Raamatupidajad on klientidel palunud tšেকেid alles hoida kuni raamatupidamisest on saadud info, et võib hävitada. Soovitatakse alles hoida paar kuud või kuni aruannete tegemiseni. Tšekkide hävitamisega ei ole tekkinud probleeme, et andmeid ei ole võimalik enam taastada kuna tšেকে pilt läheb raamatupidamisprogrammi. Selliseid olukordi ei ole ette tulnud, et klient (pildistaja) oleks tšেকে pildistanud ja andmed laekuvad poolikult raamatupidamistarkvarasse ja pilt ei laeku ning pildistaja on tšেকে hävitanud.</p>

		<p>toppama, et mina ka kuidagi ei leidnud ja palusin kliendil uuesti saata siis. Siis klient ütles et ta ei tea kus see on aga et ma kindlasti tean et tegin sellest pildi. Siis hakkasime otsima ja siis lõpuks ikkagi leidsime ülesse et ikkagi oli olemas</p> <p>Klient D: Eeh, kuna mul on kaks firmat, kes neid sinna saadavad siis ühel on suure firma peale suht vähe ja need hoiavad koos kõigi teiste dokumentidega esialgu 7 aastat alles. Paberdokumente peab nii kaua hoidma, firma ise ei ole nii vana ka. Teine on meil kasutusel paar kuud ja see ei ole meil veel teemaks tulnud. Nagunii on raamatupidamisdokumente kontoris veel paberandjal piisavalt, et eks need tšekid lähevad sinna, tõenäoliselt sinna juurde. Praegu ei ole see äraviskamise teema jutuks olnud aga ma olen ise mõelnud seda, et kui me hakkame neid nüüd ära viskama pabertšekke, siis me teeme korralduse et sa enne ei viska kui raamatupidamine on öelnud, et veebruar on korras, siis veebruari omad võid ära visata. Nii, et klient ära viskab nii kindlasti ei tohiks olla. Ma olen ka seda teiste käest kuulnud, et visatakse ära. Et see ongi see plaan et kui hakkad ära viskama, siis teema on just see et ennem ei tohi ikka ära visata kuludokumente, kui raamatupidaja üle vaatab ja on öelnud, et asi on korras</p>	
17. Äpi (töö) toimimise tagasisidestamine	Kui kliendi töötajal (halduril) on ettepanekuid, kuidas võiks teisiti teha, siis kuidas ta need edastab ja kellele?	<p>Klient A: Olen rahul. Mulle küll väga meeldib pealse seda, kui nüüd see kuluaruande pool veel juurde tuli. Siis ta meeldib mulle väga. Et ennem see, et iga arve tegin pildi ja pidin eraldi ostu arve saatma programmi. Nüüd kuluaruande tšeki puhul on läinud palju kiiremaks.</p> <p>Klient B: Olen vaid kõrvalt kuulnud, et kui on interneti levi puudus, siis esineb äpi töös tõrkeid. Üldjuhul ei ole seal viimasel ajal väga mingisuguseid asju, veateateid. Kui tuleb veateade, siis ma saadan selle kohe Joonasele. Et näiteks et nad tekitasid sinna äppi selle, seda talle eelmine kord ei rääkinud. Sinna äppi lõpu tekitasid sellise akna, et saada raamatupidamisse. Tegelikult on selline aken aga tohutult häiriv klientide jaoks ja peale seda on, peale selle lingi tekkimist on hakatud saadetama topelt arveid.</p> <p>Klient C: Kliendid on äpiga rahul. Ma ei tea, et nad oleksid rahulolematud. Et kõigil on vist ikkagi see, et nad saavad oma tšekist kohe pildi ära teha ja nad võivad unustada selle ja viskavad tšekki ära ja see on pigem et nad on pigem õnnelikud selle üle et nad ei pea korjama kuskile neid asju või raamatupidajale neid tooma. See on ikkagi, nende jaoks aja kokkuhoid.</p> <p>Klient D: Meil on olnud tõrkeid äppi ja raamatupidamisprogrammi StandardBooks'i vahelise suhtlusega. Sinna tulevad andmed millel on</p>	Vaatamata mõningatele tõrgetele, mis on esinenud kuludokumentide digiteerimise teenuse äppi ja raamatupidamistarkvarade omavahelise ühildumise tõttu ei ole kliendid äppi töö suhtes rahulolematud. Üksikud tõrked esinevad kehva levi puhul, samuti ei ole ühilduvus teiste raamatupidamisprogrammidega väga hea, välja arvatud Merit Aktivaga.

		<p>midagi puudu, näiteks ei tule pildifail kaasa või mingid asjad ei taha kohale jõuda. Seda ma ei tea kas see on CostPocketi või StandardBooksi süü. Meriti programmiga seda muret ei ole olnud. StandardBooksis on see probleem. Siis ma ei teagi kas see on StandardBooksi või CostPocketi süü, või nende omavaheliste mingite seadistuste, kuna Meriti programm on kapitaalselt erineva ülesehitusega</p>	
18. Äppi töö peatumine	<p>Kuidas teavitatakse ette äppi plaanilisest peatamisest? Kuidas teavitatakse äppi ootamatust peatamisest? Kui äppi töös on tõrkeid, siis kelle poole kliendid pöörduvad?</p>	<p>Klient A: Nüüd praegu on meil päevakorral ühe kliendiga kus on tegelikult Meriti poolne tõrge. Seal vist ongi selle Äppi viga, mitte äppi viga, mingi hetk. Et nad nagu tegelevad sellega. Ma olen nagu üritanud mitu korda siduda ja kui me neid arveid sinna saadame, tšেকে pildistame siis nagu ikkagi tuleb veateade. Võtsin Meritiga ühendust ja CostPocketiga Joonasega ka suhelnud. Tema vaatas, et seal peaks kõik korras olema, et nüüd on Meritis mingi Äppi asi. Aga küll see saab ka korda. Üldiselt nad vist ei ole ikkagi teda andnud tõrgetest või äppi vigadest nagu pigem olen ise neile teada andnud, et siis nad võibolla ütlevad et ongi mingi teema. Või siis nad ei olegi ennem teadnud, et ongi mingi teema. Võiks vist ikka teavitada. Kui aga nad teavad, et neil on mingid probleemid, siis saadaks kasvõi mingi meili välja. Siis ma juba teaks, kas või see kui see sama mis neil hiljuti seal mingi asi maas oli ja kui mulle klient juba helistab mulle, siis ma oleks saanud talle kohe öelda, et jaa ongi probleem. Et ma siis helistasin ise nagu Joonasele või CostPocketisse ja ütlesid et jaa praegu ongi probleem ja siis ma helistasin tagasi kliendile.</p> <p>Klient B: <i>intervjuust ei selgunud</i></p> <p>Klient C: Igatahes jah, nad ise annavad küll teada millal nende poolne probleem on lahendatud. Aga et mul ei ole väga palju probleeme olnud ja kui on olnud, siis on mingid mured siis ma kirjutan. Siis ma olen väga kiiresti saanud lahenduse. Pigem kui oli seotud mingite minu ettevõtetega on mingi kala sees, siis nad tegelevad selle probleemi lahendamise. Olid mingid asjad, mis ei läinud.. millalgi oli mingisugune error, et andmed ei läinud programmi, siis nad teavitasid et ei läinud programmi. Vahest millalgi tuli isegi teavitus, et isegi nad on leidnud seotud ettevõtetele mingisuguse errorid, et ma ei olnud isegi jõudnud veel nende erroriteni, et mis asi seal sätetes nagu valesti on. Olen pidanud ka ise pöörduma nende poole aga me saame tõrked alati väga kiiresti ära parandatud.</p> <p>Klient D: Kui nad teavad, et neil esinevad need tõrked, siis oleks hea küll kui teavitatakse. Kasvõi nii nagu Telia teavitab kui on tõrkeid</p>	<p>Juhul, kui äppi töös esinevad tõrked, siis kliendid pöörduvad raamatupidajate poole ja raamatupidajad CostPocket OÜ poole. CostPocket teavitab tõrgetest harva. Teavitusi peaks olema rohkem, siis oskaks tööaega või tööjaotust planeerida, et mitte aega raisata. CostPocket OÜ teavitab teinekord, kui neil on tehnilised tõrked või probleemid lahendatud.</p>

		või plaanilised tööd, remonttööd. Et sellel ajal ma pigem toimetan millegi muuga. Teavitada kas nt et neil on nüüd pool tundi tööd.	
19. Mida peate CostPocketi teenuse juures kõige olulisemaks?	Mida peate CostPocketi teenuse juures kõige olulisemaks?	<p>Klient A: Kvaliteet. Kui ma, et selles mõttes et ta oleks kiire ja samas et see dokument oleks võimalikult, see võibolla on juba telefoni teema, et hea kvaliteediga. Kui ma ka meili saadan, et ta liiguks ilusti sinna programmi. Et algdokument säiliks võimalikult algsel kujul ikkagi.</p> <p>Klient B: Ütleme niimoodi, et minul on täna selline isiklik suhtlus nendega. Siis mina peangi täna, vaatamata mõningatele tõrgetele, peangi kõige olulisemaks seda isikliku suhtlust. Mul ei ole nendega familiaarne suhtlus eksole. Mul on nendega tööalane suhtlus, et kui mul on mingi mure, siis nad teavad, et nemad on ka pannud mind sinna ettepoole kelle mured on nende jaoks olulised. Kelle muredega tegelevad nad kiiresti, kindlasti ei jõua nad kõikide muredega tegutseda. Minuga kahjuks, minuga õnneks nad seda teevad. See on minu jaoks kõige olulisem. Ma alati kogun enda mõtted kokku ja vahepeal õnnestub mul Joonasega vestelda ja siis pärast seda ma nagu need asjad oma peast eemaldan, sellepärast et ta kirjutab need ise ülesse. See on minu jaoks väärtus. Kui ta järgmise korral näiteks on midagi ära teinud, siis ta helistab mulle ja ütleb, et kuule me tegime selle või selle või selle testi siis see on ka minu jaoks väga suur väärtus.</p> <p>Klient C: Põhimõtteliselt ongi see, et ma ei pea käsitsi andmeid sisestama. Minu poolt on see ajaline kokkuvõtteid. Mina olen nagu väga paljud aega saanud endale. Ütleme nii, et kulu pool, mis ma maksan selle eest, see nagu et ee minu ajaline võit kaalub üle selle mis see nagu maksab. Et see ajaline võit on ikkagi liig suur. Tunnihind, mis mul on, on nagu liiga kõrge et hakata käsitsi toksima arveid</p> <p>Klient D: CostPocketi puhul peangi kõige olulisemaks seda digitaliseerimise poolt, et ma saan oma raamatupidamisprogrammi arvetest ja tšekkidest pildid. Et ma saan programmist kenasti lahti võtta ja näen. Et ma ei pea eraldi hakkama paberkaustast otsima või meilidest otsima, et mis seal arve peal nüüd täpselt oli. Nad on alati programmis küljes.</p>	<p>CostPocket OÜ kuludokumentide digiteerimise teenuse juures on mitmeid olulisi asjaolusid. Nendeks on kvaliteet, isikliku suhtluse tasand, digiteerimine – ei pea enam käsitsi sisestama.</p> <p>Oluline on see, et kuludokumendid on säilitatud digitaalselt ning nende algne vorm on säilinud võimalikult algsel kujul. Oluline on see, et CostPocket on klientide probleemid äppiga seoses lahendab CostPocket kiiresti.</p>
20. Palun nimetage kõige olulisemad tegevused, millele tuleb	Palun nimetage kõige olulisemad tegevused, millele tuleb kuludokumentide digitaliseerimise	Klient A: Ma ei teagi tegelikult. Näiteks avalikus sektoris peavad kõik olema e-arved, siis meil ei ole CostPocketit vaja, sest see kõik liigub kohe e-arvete programmi. Praegu see CostPocket selles mõttes ujub vastuvoolu. E-arve info on hästi korrektne, kuupäev või ostuarve number ei ole vale. CostPocketi puhul seda e-arvete osas	Arendusettepanekud olid vahetult enne intervjuud CostPocket OÜ esindajale esitatud ja kliendid soovivad arendada e-arvete teenust.

<p>kuludokumentid e digitaliseerimise arendusel tähelepanu pöörata.</p>	<p>arendusel tähelepanu pöörata.</p>	<p>ikka juhtub, võiksid teha kuidagi koostööd. Võibolla selles mõttes, et kuidagi seda ma ei tea e-arve loogikat kasutada aga ma ei tea kas see on võimalik. Klient B: Jään vastuse võlgu. Alles kaks nädalat tagasi Joonasega sellel teemal rääkisin. Klient C: Üks üks variant on, et ridade kaupa digitaliseerimine. Aga seal on jällegi see, et võiks olla ikkagi rohkem nagu e-arvete teema. Et enamus ettevõtteid võiksid ikkagi e-arvetele üle minna, siis nagu see pool nagu läheks nagu kohe ära. Aga seda CostPocket praegu nagu ei võimalda, CostPocket võtab nagu ühe reaga. Klient D: Minu soov oli, et ma ei oska sealt äppist ega kodulehelt, süsteemist välja võtta. Et ma tahaks mingid kindlad arved alla laadida. Näiteks et kuu arved, et ükskõik ise valid missugused. Ma saan sealt alla laadida kas 1 kaupa või kuu asjad. Kõik kuu asjad tulid kuidagi nii, et nad olid kõik koos. Mul on vaja alla laadida nii, et nad oleksid kõik eraldi failid, et näiteks keegi tahab Telia arvet üle kontrollida, siis ma ei saada talle terve kuu arveid vaid saangi alla laadida selle ühe arve konkreetse väljavõtte</p>	<p>E-arvete puhul võiks CostPocket eeskujuga võtta e-arve ülesehitusest. Hetkel e-arvete teenus ei ole hea, kuna andmed kanduvad ka osaliselt. E-arvete riiklik süsteem on väga hea.</p>
<p>21.</p>	<p>Ettepanekud e-arvete teemal, mis ei ole seotud lõputööga kuid võivad CostPocketile ja tema klientidele olulised olla ka antud töö raames.</p>	<p>Klient A: Mis mulle alguses oli nagu rohkem, kui ma hakkasin seda kasutama siis ta võttis selle registrikoodi järgi kohe ka selle tarnija nime. Aga nüüd kui pean ma ise selle uuesti trükkima Klient B: Kui on excel või word, siis rõhutan kogu aeg seda et kõik dokumendid tuleb PDFis saata, siis palun selle meili mulle edasi saata meili peale mida nad siis ka saatsid ja siis võtan Eduardiga ühendust. Et vaatame üle mis teema on siis. Klient C: Ma ei saa öelda, et see oleks CP probleem, seal on see et programm ei ole kohe automaatselt sünkroniseeritud Äriregistri andmetega ära. Mina olen niimoodi teinud, et lõpus ühe tähe kustutad ära ja paned uue tähe, siis ta otsib sealt äriregistrist nagu välja. Mina seda nii suureks probleemiks ei pea, et jah ta ei loe kõiki andmeid ära aga kui sa teed ise ära ühe nupuliigutuse siis ta jälle loeb. Võibolla mõned ei ole proovinud seda.</p>	<p>CostPocket OÜ äpp ei ühildu hästi Äriregistriga, seetõttu ei kandu e-arvetele registrikoodi põhjal automaatselt tarnija nime.</p>

Lisa 3. Intervjuu CostPocket OÜ esindajaga

Tere, Joonas!

Aitäh, et nõustusid intervjuus osalema. Viimase intervjuu käigus soovin Sinu käest saada tagasisidet klientide intervjuudele.

1. Palun räägi, mis sind üllatas nende vastuste puhul.

Mingit hullu üllatust ei olnud, see punkt oli huvitav: "Alati loen klientidele sõnad peale, et kui ma käibemaksudeklaratsiooni pole sulle öelnud, et käibemaksudeklaratsioon on tehtud, siis enne seda tsekke ära viska".

2. Mis oli sinu jaoks intervjuudes ootamatu?

Midagi ootamatut seal ei olnud

3. Mis sind häiris klientide öeldus?

Ei häirinud ka midagi. Kõik tagasiside on tähtis ja mitte midagi selle juures ei tohi häirida

4. Mida sa ei oleks tahtnud, et kliendid nii intervjuudes ütleksid. Kas mingi asja puhul ootasid teist reaktsiooni?

Nagu öeldud eelmises punktis. Klientide tagasiside on tähtis ja kogu informatsioon on tähtis. Tagasisidet uurides ongi tähtis, et kliendid ütleksid kõike

5. Kas kasutate CostPocketis omavahel suheldes ühte sõnavara ja klientidega suheldes teist? Näiteks omavahel räägite inimdigiteerimisest aga kliendiga suheldes seda sõna ei kasuta?

Väga hea küsimus, muide kunagi oligi natuke nii, et me ei tahtnud klientidega suheldes neile öelda, et meil on digiteerimisel inimene vahel (inimene aitab dokumente digiteerida). Nüüd kui meil on olemas ainult robot digiteerimine, siis mina isegi eelistan öelda, et üks on inimesega digiteerimine ja teine on ainult robot. See on kõigile väga arusaadav nii.

Meil on mõned asjad küll, mille juures arendajad kasutavad erinevaid sõnu. Näiteks:

Arendajad ütlevad integratsioon, kliendid mõistavad paremini sõna liidestus

Arendajad ütlevad OCR, kliendid saavad paremini aru robotdigiteerimine

6. Mis sind intervjuude tulemustest rõõmustas?

See kuidas Virge (ma suht kindel, et see oli Virge) ütles, et klienditugi on väga hea ja ta saab koos meiega seda toodet paremaks teha. Tema on nagu osa tootearendusest

7. Millised olid ootuspärased vastused, ootuspärased rõõmud?

Teadsin, et keegi kunagi ütleb, et me töötame klientidega hästi lähedalt koos, nüüd see tuli ära. Tean, sest näeme sellega palju välja.

8. Kas oli ka midagi sellist, mida ise positiivseks ei pidanud aga olid üllatunud, et kliendid on selle positiivsena välja toonud?

Tähelepanuväärsed tsitaadid:

* "Tunnihind, mis mul on, on nagu liiga kõrge et hakata käsitsi toksima arveid"

9. Kas intervjuudest selgus Sinu jaoks ka midagi ebatavalist? EI

Lisa 4. CostPocket OÜ üldandmed

Ettevõtte nimi	CostPocket OÜ
Ettevõtluse vorm	Osaühing
Asustamise aeg	18.03.2016
Registrikood	14016832
Põhitegevusala	Veebiportaalide tegevus (63121)
Tegevusaadress	Tartu mnt 83, Tallinn
Töötajate arv 01.03.2020 seisuga	4
Käive	28 286 eurot
Võlgnevused 01.03.2020 seisuga	Võlgnevusi ei ole

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks

Mina, Mailis Juhanson (sünd. 02.08.1988),

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose

„Äriportsesside parendamine CostPocket OÜ näitel,

mille juhendaja on Jelena Rootamm-Valter,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, alates 02.08.2025 kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Mailis Juhanson
20.05.2020