

KÕIGEST, MIDA SU ÄRI IT ABIL VÕIDAB

KEVAD/2016

# äri-IT

ENGLISH  
SUMMARIES  
p. 64

**KATRIN PIHOR**, PRAXIS:

**KUIDAS  
DIGILÕHEST  
SAAKS  
DIGISILD?**

**KOGEMUSI JAGAVAD:**

**ASSA ABLOY BALTIC**

**PREMIA**

**KLICK EESTI**

**LIVIKO**

**INVARU**

**TÄHELEPANU,**

**TULEMAS ON**

**Z-GENERATSIOON**

**ETTEVÕTTE**

**JUHT, MILLINE**

**ON SINU**

**TULEVIK?**



**Juhi ellujäämisõpetus:  
tasakaal äris ja iseendas**

# SISUKORD

Ajakiri Äri-IT ilmub BCS Itera ja Director Meedia koostöös.

**Erko Tamuri** • BCS Itera  
www.itera.ee • erko@itera.ee  
Mäealuse 2/1 • 12618 • Tallinn  
Tel +372 650 3380

Väljaandja **Director Meedia**  
Projektijuht **Karen Schmidt**  
Karen.schmidt@directormeedia.ee

Esikaane fotod:  
Tim Clayton/Corbis/Vida Press;  
Ivo Kraus

Illustratsioonid **Elisabeth Salmin**

Kui leidsid ajakirjast kasulikke teavet  
või tekkis lisaküsimusi, anna palun  
sellest teada aadressil [itera@itera.ee](mailto:itera@itera.ee)

Juhi ellujäämisõpetus:  
**tasakaal** äris ja  
iseendas

5



EKSPERT RÄÄGIB

**Kuidas digilõhest saaks  
digisild?**

8

**Assa Abloy  
Baltic:**  
ärianalüüsi  
lahenduseta  
me oma tööd  
enam ette ei  
kujuta



10

**Premia:**  
ühinemine  
muutis ettevõtte  
tugevamaks ja  
ambitsiooni-  
kamaks

12



**Klick Eesti:**  
traditsiooniline  
jaekaubandus  
ei kao  
e-poodide  
kõrvalt



15

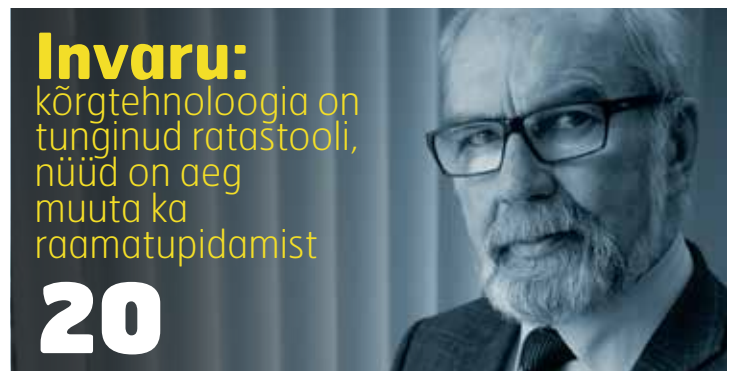
**Liviko:**  
Eesti inimene  
usaldab  
kodumaist  
tootjat

18



**Invaru:**  
kõrgtehnoloogia on  
tuginud ratastooli,  
nüüd on aeg  
muuta ka  
raamatupidamist

20





**CRM –  
lihtne või  
keeruline?**

28

**Dynamics  
NAV2016 –  
eduka  
ettevõtte  
äritarkvara**

32

Millest  
räägib  
lahenduse  
**omamis-  
kulu**

48



**Töövoogude  
juhtimine ja  
äriprotsesside  
automatiseerimine**

50

Kas **miljon** on suur raha? 30



**Peakasutaja  
kui investeringu  
kaitsja**

34



**Mõõdikud  
aitavad  
paremini  
juhtida**

36

**LS OMNI –** ole kliendile  
kättesaadav igal ajal ja igal pool

52

**Varahaldus**  
hoiab varal  
silma peal

55



**Rentniku  
Portaal**  
hoiab kokku  
kinnisvara-  
haldaja  
aega ja  
raha

58



Milleks mulle  
**tarkvarakindlustus?**

38

**Ekraanide  
generatsioon**  
ehk kuidas  
rakendada  
omni-kanalite  
lähenemist

60

**Agiilne metoodika –  
kellele, millal ja miks?**

40



44  
Kellele **HRM** tarkvara?

Dynamics NAV-i  
lahenduse  
omaniku dilemma –  
**versiooni-  
vahetus** või **uus  
juurutus?**

42

Kuidas  
**nutiseadmete**  
abil tootmise  
efektiivsust  
suurendada?

46



Ettevõtte juht,  
milline on sinu  
**tulevik?**

62

# ERP-LAHENDUSTE MÕJU MUUDATUSTE ELLUVIIMISELE



Erko Tamuri,  
BCS Itera tegevjuht

**V**äga tore on kaasas olla ettevõtetega, kes viivad ellu muudatusi, mille eesmärk on tagada jätkusuutlikkus konkurentsitihedal ettevõttemaastikul. Üha enam on neid Ees-ti ja Baltikumi ettevõtteid, kes ei karda enam mõistet *ERP-lahendused (majandustarkvaralahendused)*, vaid otsivad aktiivselt võimalusi, kuidas nendesse lahendustesse teadlikult investeerida.

Millised märksõnad iseloomustavad ERP-lahendusi aastal 2016?

## MOBIILSUS

ERP-lahendused poevad traditsioonilistest arvutitest aina rohkem välja ning juba aastaid turustatakse maailmas nn nuhvliseadmeid rohkem kui tavaarvuteid. Ja need mobiilsed seadmed ei ole ainult vabaaja ja meelelahutuse teenistuses, vaid neid kasutatakse ka ärides ja töörollides. Seega on ülioluline, et ERP-lahendusi saaks kasutada eri suurusega nutitelefones või tahvelarvutites ning neil oleks korralikud äpid ja intelligentsed kasutajaliidesed.

Suund on kindel: mida rohkem ettevõtte töötajaid suudetakse kasvõi mobiilsete vahendite kaudu ERP-lahendusega siduda, seda suurem tootlikkus lahenduste kasutamisest saadakse.

## PILVEPÕHISED LAHENDUSED EHK TEE-NUSEPÕHINE ÄRIMODEL

Gartneri hiljutises uuringus väidetakse, et umbes 2018. aastaks juurutab või täiendab vähemalt 30% ettevõtetest

oma ERP-lahendusi n-ö pilvepõhiselt. Põhjus on väga lihtne: traditsiooniliste ERP-lahenduste ärimudelite (nt litsentsid, tarkvarakindlustused jne) soetusmaksumus on lihtsalt liiga mahukas.

Äriettevõtetele on kasu veelgi suurem, kui lisaks ERP-lahendustele suudetakse pilves korraldada ka ettevõtete muude lahenduste (nt dokumendihaldus, siseportaal, kontoritarkvara, serverid jpm) kasutamine.

## ASJADE INTERNET

*Internet of things* (asjade internet) või *Internet of Everything* on trend, kus toodete või teenustega seotud objektid on varustatud spetsiifiliste sensoritega, mis võimaldavad lähetada vajalikku teavet, ilma et inimesed otseselt vahele segaksid. Seetõttu vajavad selles valdkonnas tegutsevad ettevõtted ka väga häid ERP-lahendusi, mis suudavad seda informatsioonivoogu süstemaatiliselt analüüsida ning vajalikke äriprotsessesse (eelkõige teenindust!) korraldada.

Suur andmemahut on ettevõtetele paras proovikivi, aga just andmete alusel suudetakse paremini hinnata ostja käitumist ja oma tooteid-teenuseid turustada. ERP-lahendused ei ole enam üksnes andmete kogujad, vaid n-ö trendi prognoosijad.

## INTERAKTIIVSED KASUTAJALIIDESTED KOOS SOTSIAALMEEDIA VÕIMALUSTEGA

Kui jälgida maailma parimate ERP-lahenduste (nt Dynamics NAV) disaine, siis need on aina arusaadavamad ja

kergemini hoomatavad, ikka selleks, et neid saaks mistahes seadmetega kasutada. Samuti saab vastavalt oma rollile lahenduse väljanägemist ise kujundada. Kõik põhineb sellel, et meelitada ettevõtte töötajaid väiksema kuluga kasutama kogu ettevõtte struktuurkapitali hüvesid ning parandada seeläbi jällegi tootlikkust.

Ja tagatipuks võime ERP-lahendused siduda sotsiaalmeedia ja -võrgustiku võimalustega. See võimaldab ettevõttel juhtida kogu oma väärtusahelat – alates toodete/teenuste turustamisest kuni lojaalsusprogrammideni välja.

## MITTE AINULT SUURTE MÄNGUMAA

Siiani on ERP-lahenduste põhikasutajad olnud suured või väga suured ettevõtted. Ent nüüd on ka paljud keskmise suurusega või isegi äri alustavad ettevõtted mõistnud, et investeringud ERP-lahendustesse võimaldavad neil püsida konkurentsisis või sihipäraselt kasvada. Mobiilsed, pilvepõhised ja paindlikult kohandatavad ERP-lahendused loovad selleks head eeldused.

Julget pealehakkamist! Selleks et olla konkurentsisis ka 2016. aastal ja hiljemgi, tasub vajalikud otsused teha juba täna.

Head investeerimist ERP-lahendustesse!

# Juhi ellujäämisõpetus: **tasakaal** äris ja iseendas



Juhi töö on ülipingeline. Ent stress on juhtimisel hädavajalik, sest see on organismi kohanemisreaktsioon pingele. Psühhoanalüütik **Endel Talvik** leiab, et tõeline tegija peab oskama pinget reguleerida ja aega maha võtta. Kirja pani **Epp-Mare Kukemelk**.

**K**ui me stressi ei tunneks, oleksime juba surnud,“ räägib Talvik. Ta viitab **Hans Selyele**, kes tõi välja ka *distressi* mõiste.

Selye käsitluses on stress organismi kohanemisreaktsioon igasugusele pingele, mis on loomulik ja vajalik. Kui aga stress muutub liiga suureks, on tegemist distressiga.

Talviku sõnul on distressi väga raske ära tunda, sest see on igäühel erinev. Ta toob näiteks, et vormelisõit on ühele lasteaednikule väga suur stressiallikas, samas kui vormelijuhile võib omakorda kolmeaastaste kamba ohjamine tekitada ületamatut stressi. „Need asjad, mis kellelegi stressi valmistavad, määrab eelkõige meie enda sisemine hoiak: kas ma tunnen, et tulen kõigega toime ja maailm pakub mulle põnevaid võimalusi, või on mul hirm ja ees ei ole enam võimalused, vaid ainult probleemid,“ selgitab Talvik.

Samuti ütleb ta, et sõltumata tegevusalast eristub professionaal selle poolest, et ta oskab oma pinget reguleerida.

### KÕIGE TÄHTSAM ON PINGET REGULEERIDA JA AEG MAHA VÕTTA

Talvik toob igapäevategevuste võrdluseks muusika, mis hakkab üha kiiremini ja kiiremini mängima. „Võtame sageli ette üha uusi ja uusi asju ja ei pane tähele, et muusika mängib liiga kiiresti. Me hakkame instinktiivselt kiiremini tantsima ning ühel hetkel ei jõua enam järele,“ kirjeldab ta olukorda. Lahendusena soovib ta tantsida teises tempos – valida muusikast ainult need taktid, kus tuleb ennast liigutada, selle asemel et iga noodi peal tõmmelda. „Kõige tähtsam on aeg maha võtta,“ ütleb Talvik. „Kui tantsime nõrkemiseeni, pole see professionaalne.“

Tegelikult on Talviku sõnul veel targem mõelda juba ette, kuidas organiseerida oma tööd ja jagada jõudu nii, et saaks endale ise rütmi valida. „Kui ma olen juht, siis pean juhtima kõigepealt iseennast, kuidas ma muidu saan teisi juhtida!“ on Talvik veendunud.

Aja mahavõtmiseks on palju võimalusi ja see sõltub inimtüübist. Ühele sobib enesega nõu pidamine, teisele mentoriga rääkimine, kolmandale teraapia,

neljandale supervisioon, meditatsioon või hoopis *mindfulness*. Ent aeg tuleks maha võtta iga päev. Kui mõni vajab kümme minutit, siis teisel võib kuluda terve tund. Kui inimene on enesega tegelenud pikema aja vältel, siis pärastpoole vajab ta selleks ka vähem aega.

Samuti soovib Talvik ennast kõrvalt vaadata. Mõelda, mis sind närvi ajab, mida sa saaks ise juhtida ja mille otsustab sinu eest ära juhus. Küsi, mis ajal sa hakkasid end tundma tühjana? Mis sind põhiliselt vaevab, millal see kõige rohkem tunda annab? Kas töö on tekkinud konfliktid?

## Juht peab kõigepealt juhtima iseennast, kuidas ta muidu saaks teisi juhtida.

### PROBLEEMID ALGAVAD SUHTLEMISEST

Juhtimine kui töö reeglina probleeme ei tekita, arvab Talvik. „Selle kohta on nii palju õpikuid ja inimesed oskavad juhtida küll, kui nad on kord juba juhiks saanud.“ Probleemid saavad tema sõnul alguse hoopis suhtlemisest.

Hea juhi eelduseks on kõrge emotsionaalne intelligentsus, mida iseloomustavad kõrvalt vaatamine, oskus mitte sekkuda või vajadusel sekkuda, oskus näha iseennast ja teisi, oma pingeid reguleerida, võime aru saada enda ja teiste emotsioonidest.

Sageli inimesed pelgavad otsest sügavat kontakti. „Suhtlemine ei tähenda *small talk*’i või töökäsku. Lihtsamatest tööasjadest rääkimisega saavad kõik hakkama, aga kui on vaja rääkida probleemidest või tunnistada enda omi, siis jääme tihti hätta. Kardeatakse rünnakut või seda, et ebakindlus või ebakompetentsus paistab välja, seega saadetakse teisele poolele pigem sõnum, kui et minnakse ise rääkima.“

Suhtlemine ei ole Talviku sõnul pealispinna paitamine, vaid eeldab sügavamalt rääkimist, ent paraku pöörame sageli liiga palju tähelepanu välispinnale. „Probleemid hakkavad tekkima siis, kui me ei tegele mitte ratsutamise, vaid sellega, kuidas me hobuse seljas

välja paistame,“ ütleb ta. Tööandjal on raske värvata tööle kümme IT-spetsialisti, aga kümne ministri leidmine on palju lihtsam. See näitab, et inimesed tahavad olla sellisel kohal, kus nad välja paistavad. Eraldi küsimus on see, kas nad on seejuures ka professionaalid ja kui palju sisemine ebakindlus mõjutab nende tööd.

### MEHED JA NAISED

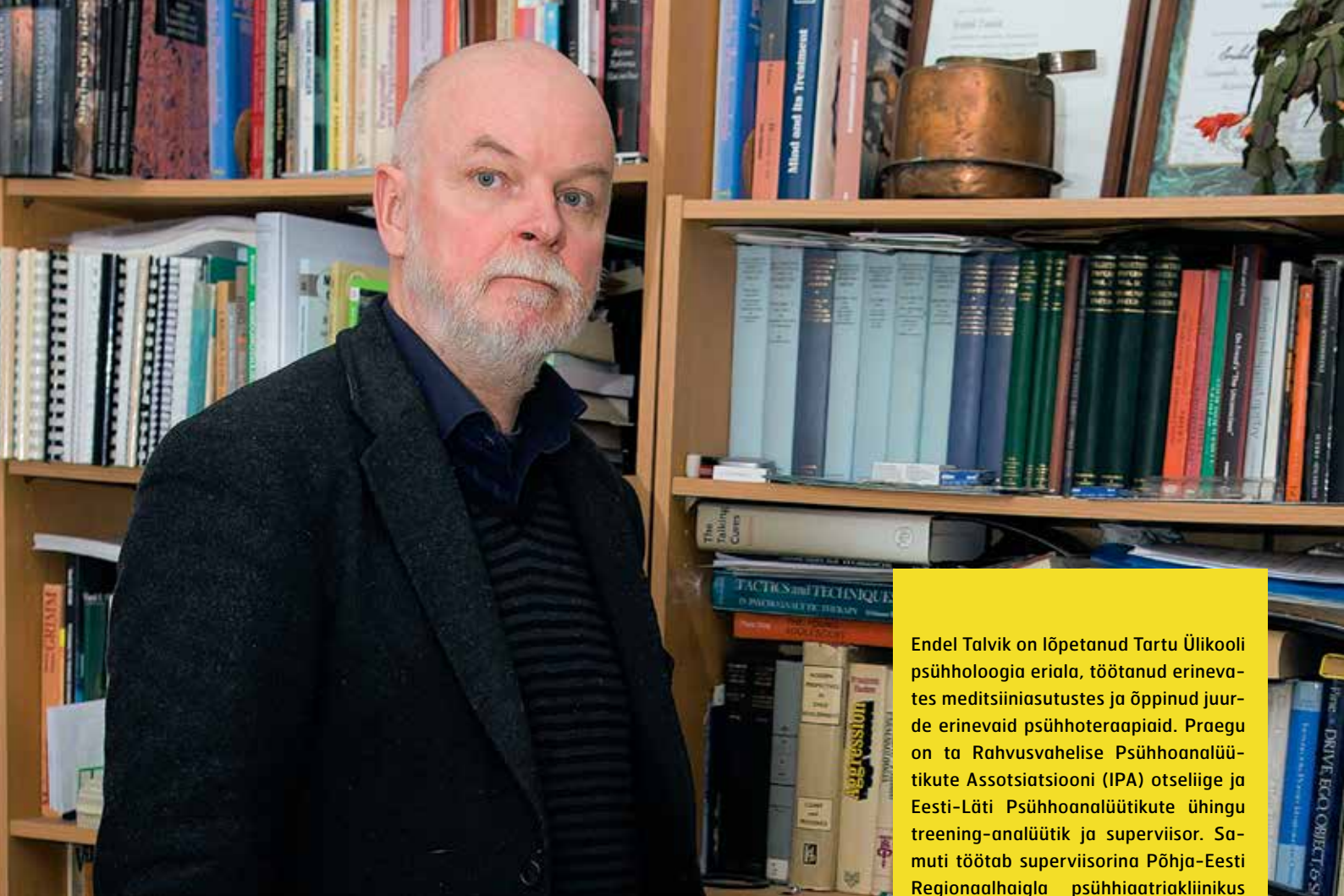
Kui meestele on oma tunnetest rääkimine väga hirmutav, sest nad pigem mõtlevad palju ja ei ole väga verbaalsed, siis naised on olemuselt palju sotsiaalsemad. „Naised on sotsiaalselt paremini kaitstud, neil on enese ja teiste eest hoolitsemine paremini käpas,“ räägib psühholoog. „Paljudel meestel on see suhteliselt keeruline. Mehed vajavad vabandusi, et sotsiaalselt suhelda.“ Ka juhtimine tuleb paljudel naistel paremini välja, kuid see sõltub eelkõige mõtlemis- ja tööstiilist.

„Kui naine suudab olla sisemises tasakaalus, on see vaieldamatult tema pluss, aga kuna naised on emotsionaalsemad, on nad tihti ka kergesti erutuvad,“ ütleb Talvik, kelle sõnul on väga oluline sisemine tasakaal. Sageli eelistatakse mehi juhina just sellepärast, et nad ei erutu ja on tasakaalukamad. Naiste emotsionaalsust ei pea vaatama kui midagi halba (sageli peetakse liigset emotsionaalsust negatiivseks), vaid kui suurema tundlikkusega kaasnevat paratamatust.

### RAVIVÕIMALUSED

Psühholoogi sõnul saab vaimse tervise ravis abi tablettidest, aga ta paneb inimestele südamele, et ükski tablett ei ole imeravim. Iga tableti juures on tema sõnul üpris palju platseebo efekti. Sama efekti võib anda ka mõni õpetus, teooria või hoopis alkohol ja narkootikumid. „Suure osa meie alkoholitarbimisest moodustabki n-ö eneseravi,“ tõdeb Talvik. „Kardame maailma nii väga, et enne kui peole minnakse, tuleb pits hinge alla võtta.“

Esoteeriliste ravimeetodite kohta ütleb Talvik, et kui seesuguseid võimalusi pakutakse nii palju, siis järelikult on seda kellelegi vaja. „On see esoteeriline nõuandja, seapõrn või mustlane, igaüks valib selle, mis talle paremini



**Endel Talvik**

Endel Talvik on lõpetanud Tartu Ülikooli psühholoogia eriala, töötanud erinevates meditsiinasutustes ja õppinud juurde erinevaid psühhoteraapiaid. Praegu on ta Rahvusvahelise Psühhoanalüütikute Assotsiatsiooni (IPA) otseliige ja Eesti-Läti Psühhoanalüütikute ühingu treening-analüütik ja superviisor. Samuti töötab superviisorina Põhja-Eesti Regionaalhaigla psühhiaatriakliinikus ja on Euroopa Psühhoanalüüsi Instituudi asedirektor.

sobib,“ räägib Talvik. Ta ei arva, et mentori juures käimine erineks palju nõia juures käimisest. „Kui nõid on professionaal, võib ta näha asju selgemini, aga sellist teadjameest, kellel on kõikidele muredele lahendus, ma isiklikult pelgaks.“

Uues meedias sageli kohatavad „10 nippi“ ükskõik millise mure või probleemi lahendamiseks Talviku hinnangul siiski ei tööta, sest kui need tõesti oleks nii head, siis kasutaks neid kõik. „Millegi teadmine ei takista meil valesti käitumast. Me teame, kuidas peaks aega kasutama, aga talitame nende teadmiste järgi kahjuks liiga harva. Kõik teavad, et suitsetamine on kahjulik, aga sellele vaatamata suitsetatakse edasi,“ ütleb ta selle tõestuseks.

#### **KUIDAS LEIDA MOTIVATSIOONI?**

Motivatsiooni otsimisel soovib psühholoog küsida endalt, milleks ma ennast ette valmistan, kas maratoniks või spurdiks. Elu ei ole tema sõnul

sprint ega ka maraton. „Elame väga palju asjade ja tulemuste nimel, aga elu ei ole tulemus,“ ütleb Talvik. „Elu on protsess. Kui saame vaadata ennast protsessis, siis on see võimalus.“ Elada ei tule mitte linnukeste pärast tehtud tööde nimekirjas – elu ongi üks tegevus, mida nautida, millesse süveneda ja mille pakutud võimaluste ja katsumustega sammhaaval tegeleda. „Kui talunik tegi tööd, siis tal ei olnud puhkust. Ta tuli hommikul läbi kastese rohu ja vaatas, kuidas vili kasvas, ning mõtles, mida ta täna teeb. Ta ei vastandanud tööd ja puhkust,“ räägib Talvik.

#### **AJA MAHAVÕTMINE**

Aja mahavõtmine ja puhkamine ei ole Talviku sõnul kindlasti üks ja seesama. Aja mahavõtmine on tema sõnul ruumi tekitamine. „Elame sageli väga reaktiivset elu: miski asi tõmbab meid ja me liigume kogu aeg kaasa, nagu ajaks toas kärbest taga,“ toob ta taas kujundliku võrdluse. Ta rõhutab vajadust

vaadata ennast kõrvalt, et endas ruumi tekitada. „Mis mind ikkagi jooksutab, mille peale ma nii kiiresti lainesse lähen?“ soovib ta endalt küsida. „See võib olla töö, aga ka midagi muud.“

Liigestest kiirustamisest peaks tema sõnul hoiduma. Talvik meenutab kunagist **Hillar Metsa** karikatuuri ajalehes Edasi, kus raudteerööbastel roomav tigu näeb tagant rongi tulemas ja hakkab kiirustama. Kui vahe on rongiga juba natuke suurem, hakkab ta jälle venima. Talviku sõnul me olemegi nagu see tigu.

Psühholoog ütleb, et me peaks olema rahulikumad, süvenenumad. „Keegi teine ei saa meid muuta, kui me ise ennast ei muuda,“ tõdeb ta. „Keegi ei tule ju minu eest elu elama, filme vaatama või selle muusika järgi tantsima, mida ma parajasti kuulan. Kui te ei tea, kuhu te minema peate, siis ei maksagi edasi mina. Äkki olete juba kohal?“

# Kuidas digilõhest saaks digisild?

## MIKS EI JÕUA IT-SEKTORI EDU TEISTESSE VALDKONDADESSE

Eesti IKT-sektori areng on olnud tormiline. IKT-infrastruktuuri on investeeritud sadu miljoneid ja 24/7 online on uus normaalsus. Miks on see edu seni jäänud vaid IKT-sektori pärusmaaks? Mida on vaja, et digilõhest saaks digisild? Kirjutab **Katrin Pihor**.

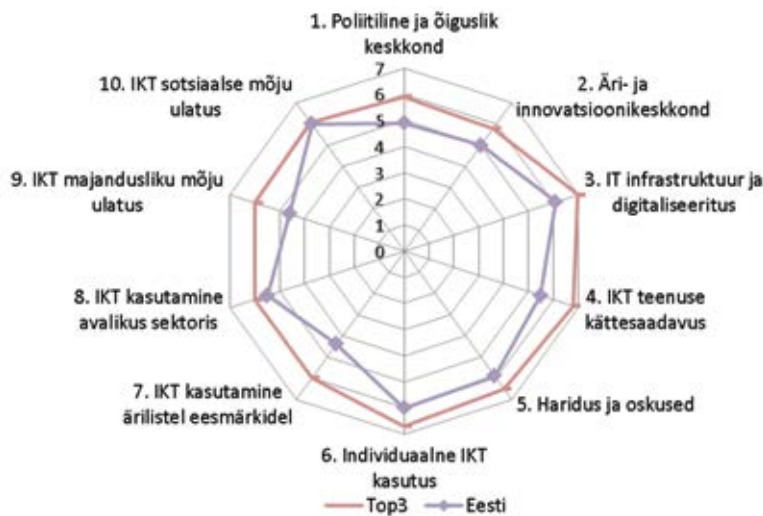
**R**iigi võimekust kasutada info- ja telekommunikatsioonitehnoloogia (IKT) tehnoloogilisi võimalusi majanduse ja ühiskonna arendamiseks hinnatakse maailmas mitmete indeksite põhjal. Neist tuntumad on maailma majandusfoorumi (World Economic Forum – WEF) võrgustumisvalmiduse indeks (*Networked Readiness Index – NRI*) ning ÜRO e-valitsemise indeks (*e-governance index*). WEF-i indeksi väärtused Eesti kohta põhinevad nii ametlikul statistikal kui ka ligikaudu 80 siinse ettevõtte tippjuhi hinnangul. Ehkki globaalsete indeksite metoodikas on palju puudusi (vt nt Eesti positsioon E-indeksites, Praxis 2011), mõjutab riigi positsioon nendes indeksites suurel määral riigi atraktiivsust välisturgudel nii eksportöörina kui ka investeringute sihtriigina.

Kui vaadata Eesti kohta WEF-i võrgustumise indeksis, mis hõlmas 2015. aastal juba 143 riiki, siis oleme püsinud 20. koha piirimail. Esiviisikusse kuuluvad stabiilselt Põhjamaad, Singapur ja Holland. Eesti jääb liidritele kõige

enam alla IKT kasutamisega äriistel eesmärkidel ning selle majandusliku mõju ulatusega. Samal ajal oleme tippu väga lähedal IKT sotsiaalse mõju ulatuse ja selle kasutamise poolest avalikus sektoris. Seega oleme justkui eeskujulikult loonud tingimused IKT kui majandusarengu võimendaja levikuks, kuid ometigi ei ole oodatud edu saanud ning äri sektor ei ole suutnud Eesti e-riigi kuvandi arenguga samas tempos püsida.

### MIS ON INDEKSITE SISU?

Selleks et mõista, millest selline mahajäämus tuleb, peab vaatama indeksi komponentide sisse. Kui äritehinguid toetava IKT-infrastruktuuri poolest on Eesti taas esirinnas, peegeldades nii meie ID-kaardi, e-panganduse, e-maksumeti ja teiste sarnaste arenduste edu, siis vajakajäämised on ennekõike ettevõtete investeringutes personali- ja arenduskuludesse, kus oleme 36. kohal. Ka uute tehnoloogiate rakendamise suutlikkuse ja innovatsioonivõimekuse poolest jääme kolmandasse kümnesse.



Allikas: WEF võrgustumisvalmiduse indeks, 2015

WEF-i indeksi tulemusi kinnitavad ka Eesti Statistikaameti andmed ning Arengufondi nutika spetsialiseerumise IKT valdkondliku raporti järeldused. Kuigi arvuteid ja interneti kasutavad oma töös praktiliselt kõik ettevõtted, siis arvuteid kasutavaid töötajaid on vähem kui pool kõigist töötajatest (täpsemalt 46%) ja nende osatähtsus on viimase nelja aasta jooksul isegi veidi vähenenud.

Vaid 27% ettevõtetest kasutab mõnda kliendihaldustarkvara ning üksnes 21% mõnda ressursihaldustarkvara. Selliste ettevõtete arv on küll viimase viie aastaga praktiliselt kolmekordistunud, kuid ühes e-riigis võiks eeldada, et äriprotsesse toetavad lahendused on igapäevane normaalsus vähemalt pooltes kui mitte rohkemates ettevõtetes. 15% ettevõtetest on saatnud automaattöötlust võimaldavaid e-arveid (2013) ja vaid 14% ettevõtetest on ostnud pilvteenust (2014). Seejuures on iseloomulik, et üle 100 töötajaga ettevõtetes on need näitajad märksa paremad.

Veelgi drastilisem on pilt IKT-alaste teadmiste kaasamisel: 2012. aasta andmetel on vaid 18% neid interneti kasutavaid ettevõtteid, kus on olemas IKT-spetsialist, ja vaid 11% pakkus oma töötajatele 2011. aastal IKT-alast koolitust. Tuleb siiski mõelda, et kui vaadata olukorda ettevõtete suuruse järgi, siis üle 250 töötajaga ettevõtete puhul oli IKT-spetsialistit tööl 76% ettevõtetes ning IKT-koolitust pakuti 53%-le töötajatest, mis on sootuks paremad näitajad. Seega on IKT-alase teadmise kättesaadavus samuti pigem väikese ja keskmise suurusega ettevõtete mure.

### SUURIMAD PROOVIKIVID JA ARENGUVÕIMALUSED

See kõik kinnitab, et Eesti majanduse üheks suuremaks proovikiviks ja arenguvõimaluseks on äri- ja IKT-sektori vahelise lõhe ületamine. Võtmekohaks on siin just IKT-alase valdkondliku teadmise suurendamine. Digikirjaoskusest peab saama enam kui vaid internetis surfamine, e-kirjade vahetamine ja Facebooki kasutamine. Valdkonnale omane IKT oskus ja teadmine peab olema integreeritud igasse kutse- ja kõrghariduse õppekavasse.

**Kristjan Rebase** 2014. aastal läbi viidud analüüs TTÜ IKT-valdkonna õppekavade arendamiseks toob välja palju IKT-lahendusi eri ärivaldkondades. Nii on tööstusvaldkonna IKT tulevikutehnoloogiad seotud pigem tootmisjuhtimise, robotika ja automaatikaga, transpordivaldkonnas aga sidesüsteemide, pilvetehnoloogiate ja lähiväljasidega. Tervishoius kerkivad esile hoopiski e-mediitsiini ja andmekaitse küsimused. Selline tehnoloogiliste vajaduste mitmekesisus viitab vajadusele suurendada IKT- ja valdkondliku õppe sidusust ning kinnitab ka IKT-alase spetsialiseerumise vajadust.

Samuti ei saa unustada ettevõtjate julgust tulla mugavusstsoonist välja ja küsida, mida saaks IKT abil ettevõtte tõhusamaks muuta, ning seejärel proovida ja katsetada, sest tulemus võib olla vägagi tulutoov. Kuna IKT-arendused on reeglina kallid, siis võiks mõelda ka IKT-mentorlusele või IKT-audititele, mille kaudu saaks levitada teadmist juba toimivate lahenduste kohta teistes sarnastes ettevõtetes.



Katrin Pihor on Praxis juhatus liige ja majanduspoliitika programmi juht

### Praxis

Sihtasutus Poliitikauuringute Keskus Praxis on kodanikualgatuslik, sõltumatu ja avalikes huvides tegutsev mõttekoda. Praxis loodi 2000. aastal ning on nüüdseks arenenud Kesk- ja Ida-Euroopa üheks suuremaks sotsiaalmajanduslike teemade mõttekojaks.

Praxis missioon on rikastada avalikku arutelu, pakkuda väärtuslikke teadmisi ning mõjusaid lahendusi poliitika kujundajatele, vabakonnale ja teistele ärksatele inimestele.

Suurima osa Praxis tööst moodustavad rakenduslikud poliitikauuringud, samuti ollakse toeks koolituste ja konsultatsioonidega. Vaata lähemalt [www.praxis.ee](http://www.praxis.ee)

Väga tähtis on pöörata tähelepanu IKT-lahenduste kättesaadavusele väikeettevõtetes, sest nii nagu ka eelnev statistika kinnitab, on nende kasutuselevõtt tunduvalt laialdasem suurema töötajate arvuga ettevõtetes. Siin võiksid lahendusteks olla näiteks avatud arendusplatvormid, ettevõtete ühisostud vms.

Seega, digisild IKT ja teiste äri- valdkondade vahel eeldab ennekõike vastastikust teadmiste vahetamist ja koostööd, et leida uusimad ja tõhusamad tehnoloogiad, mis pakuks parimaid lahendusi valdkondlikele probleemidele.

Assa Abloy Baltic  
võttis 2015. aasta  
suvel kasutusele  
BI4Dynamics  
NAV-i ärianalüüsi  
lahenduse

**Assa Abloy  
Baltic:**  
ärianalüüsi  
lahendusega  
me oma tööd  
enam ette ei  
kujuta



**Lukustuslahenduste ettevõttes Assa Abloy tehakse iga kuu väga suuri ja põhjalikke aruandeid, mis aitavad langetada juhtimisotsuseid ja planeerida hindu. Varem tehti seda n-ö käsitööna, ent investering BI4Dynamicsi ärianalüüsi lahendusse on seda märksa efektiivsemaks muutnud ning end igati ära tasunud, kinnitab finantsjuht Signe Hoop.**

**„P**raegu ei saa ettevõtte tegevust enam planeerida pelgalt raamatupidamisprogrammi ja kuuraportite pealt, nagu meie seni tegime. Mina finantsjuhina tegin Excelis tabeleid, konsolideerisin käsitsi Eesti, Läti ja Leedu esinduste tulemusi ning otsisin näpuga järge ajades vigu. See oli väga aeganõudev,“ kõneleb Hoop. Ta lisab, et veel suuremat kasu toob BI4Dynamics müügiinimestele, kellel on hea tulemuse tagamiseks vaja iga päev jälgida trende ning müügistatistikat.

#### PAREMAD JUHTIMISOTSUSED

„Juhtidel on vahel keerukas aru saada, miks alluvad mingeid programme soovivad. Neli aastat tagasi, kui läksime üle NAV-i uuele versioonile, meie analüüsimoodulit ei võimaldatud. Nüüd lisandus meile aga uus äriüksus ning tekkis vajadus ühendada ja lahku lüüta tulemused äriüksuste kaupa. Senises olukorras oleks see tähendanud uute inimeste palkamist, kuid majanduslikult oli mõttekam investeerida korraga suurem summa programmi ning teennida see raha tagasi maksmata jäänud palkade pealt. Lisaks jäävad ära vead, mis oleksid tulnud inimlikust faktorist,“ selgitab finantsjuht.

Nüüd on Assa Abloy Balticu tegevjuhil ning ostu- ja müügiinimestel võimalik kohe ette võtta eelmise päeva numbrid ja raportid, et teha nende põhjal kiireid ja õigeid otsuseid. „Oleksime palju raha säästnud, kui oleksime selle

programmiga alustanud juba neli aastat tagasi,“ tunnistab Hoop.

Assa Abloy Baltic AS-i müügijuht Andres Lehesalu ütleb, et ta peab müügijuhina tegema võrdlemisi palju aruandeid ning uus süsteem kiirendab tööd tublisti. Samuti on kogu hilisem andmete töötlemine ja analüüs palju lihtsam. „Varem selgus vahel analüüsi käigus, et on vaja teatud andmeid veidi teistmoodi kuvada... Siis pidi kogu protsessi uuesti alustama ja tabelid kokku tõstma, ent nüüd on see toiming ainult mõne liigutuse kaugusel,“ meenutab ta.

Kuna müügi-, ostu- ja finantsjuhil on vaja erinevat infot, ei hakatud varem vahel isegi pikki analüüse läbima, vaid tehti teatud otsused vähema info põhjal või kõhutunde baasil. Lisaks sellele, et tänu BI4Dynamicsile on andmete töötlemine ja analüüs efektiivne, on Lehesalu sõnul väga kiiresti võimalik ette valmistada ka kliendikohtumisi ja läbirääkimisi, samuti kulub hinnakujundusele märgatavalt vähem tööaega. See omakorda on parandanud ettevõtte efektiivsust ja kasumlikkust.

#### PIGEM INVESTEERIDA ROHKEM, KUI PÄRAST KAHETSEDA

Ühelt süsteemilt teisele ülemineku kipub küll olema töötajatele keeruline, sest esiteks nõuab see põhjalikku eeltööd, mida programmilt oodatakse ja kuidas andmeid tulevikus näha soovitakse. Samuti võtab aega ka reaalne õppimine. Ent nüüd, mil see on tehtud ja kasutajad uue süsteemiga harjunud, meeldib BI4Dynamics kõigile, sest see on kasutajasõbralik, efektiivne ja mugav. Igapäevakasutajad hindavad kõrgelt näiteks seda, et programm võimaldab igapähele ise kujundada ja talletada just enda jaoks vajalikku informatsiooni.

„Majandustarkvara valik ja arendamine on nagu majaehitus – alati on odavam teha kõik korraga valmis, mitte igal aastal uuele korrusele mõtlema hakata,“ ütleb Hoop. Tema arvates tasub pigem investeerida rohkem ja saada automatiseeritud tarkvara, mis hoiab edaspidi kokku inimressurssi, aega ja raha. Pidevad ja liigsed arendused panevad kogu ehituse lõpuks logisema.

## Assa Abloy

Rootsi lukutootjana alustanud Assa Abloy on tänaseks kasvanud maailma juhtivaks lukustuslahenduste loojaks. Ettevõttes töötab 44 000 inimest ja aastakäive on üle 57 miljardi Rootsi krooni. Assa Abloy kuulub 15% maailma turust. Assa Abloy Baltic asutati 1994. aastal Tallinnas.

Assa Abloy on esindatud kõigis olulistest maailma regioonides, olles liidripositsioonil Euroopas, Põhja-Ameerikas ja Austraalias. Kiirelt kasvavas elektromehaaniliste turvatoodete sektoris on grupp omandanud juhtpositsiooni läbipääsukontrolli, identifitseerimistehnoloogia, automaatuste ning hotellide ukse- ja lukustusüsteemide valdkonnas. Assa Abloy esindab kaubamärke ASSA, ABLOY, BODA, eff eff, Entrematic, Guli, HES, HID, IKON, JPM, Medeco, Mul-T-Lock, Nemef, Ruko, Stremler, Tesa, TimeLox, VingCard Elsafe ja Yale.

Ta lisab, et vahel on mõttekam palgata majast seest või väljast projekti juht, kelle põhitöö on tegeleda juurutamisega ning kes on selleks motiveeritud. Näiteks Assa Abloy Ida-Euroopa riikide esindustesse, mis 2015. aasta sügisel samuti BI4Dynamicsi juurutamist alustasid, palkas ettevõtte appi BCS Itera spetsialistid. „Jah, alguses paluti mul kui äsja selle programmi õppe läbinud inimesel neid koolitada, aga see ei tundunud väga mõttekas,“ muigab Hoop. „Mina ei pruugi ostja ja kasutajana projekti juures kõiki nüansse mäletada, sest teen seda oma töö kõrvalt, aga müüja ülesandeks on tunda muret ja vastutust.“

A man wearing a white hard hat and a white lab coat is smiling and holding a single scoop of ice cream in a waffle cone. The lab coat has a name tag that says "AIVAR AU" and a "Premia" logo on the pocket. The background is a blurred industrial setting, likely a factory or warehouse.

# Premia: ühinemine muutis ettevõtte tugevamaks ja ambitsioonikamaks

Jäätiste ja külmutatud toodete müüjale Premia Tallinna Külkhoonele oli viimase aja suurim muutus liitumine Läti Food Unioniga 2014. aastal. Nüüd on võimalik investeeringuid planeerida mitte ühe tehase, vaid terve grupi tasandil. 2016. aastal plaanib ettevõtte osakaalu koduturul kasvatada, räägib juhatuse esimees **Aivar Aus**.

NAV aitab Premial  
teha paremaid  
juhtimisotsuseid  
ja tõsta ettevõtte  
konkurentsivõimet.

## Aivar Aus: töö peab olema fun

Aivar Ausi ülesanne on juhtida tõhusalt Premiat, hoida positiivset õhkkonda, motiveerida ja julgustada inimesi. Anda endast iga päev kõik, et töötajad saaksid ennast tööl positiivses mõttes välja elada. „Eks juhil on ka teatav kontrollifunktsioon, aga meie prioriteet on ikkagi tiimitöö,” sõnab mees.

Vabal ajal maandab ta pingeid perega aega veetes, sportides ja reisides. Aivar Ausi pere on suur: lisaks viiele pesast välja lennanud võsule kasvab kodus veel üks laps ning ta on vanaisa toredatele kaksikutele. Spordialadest naudib ta jõusaali, jalutamist ja rattasõitu.

Ausi jaoks on kogu tema karjääri jooksul olnud mõjukaim raamat **John Winkleri** „Winning sales and marketing tactics”, mis on müügiinimestele omamoodi piibel. Tähtsaim õppetund sellest raamatust oli tema jaoks tõdemus, et olulisim kriteerium müügiinimeste valikul on see, et tegu oleks hea inimesega. „Lähtun alati põhimõttest, et töö peab olema fun – kui inimene armastab oma tööd ning jäätist, on Premias töötamine nagu hobi, mille eest saab palka!”

**V**aatomata jahedale suvele oli möödunud aasta Premiale hea: auditeerimata andmetel müüdi kokku ainult 1% võrra vähem kaupa kui üle-eelmine aasta. Edukam oli külmakauba müük, kus kasumiosa suurenas. Suurim muutus oli aga liitumine Läti Food Union grupiga, kuhu kuuluvad lisaks Premiale veel kaks jäätisetööstust Lätis ja Taanis.

Esimene aasta kulus peamiselt teineteise tundmaõppimisele ning uuendustele. Toimus müügistruktuuri reform, samuti tõhustati kontrolli toodete saadavuse üle kauplustes. Uued kokkulepped koostöötajate kohta võimaldavad suuremat kokkuhoidu ning rahavoogude tõhusamat liikumist.

„Meie eelarvemenetlus on muutunud laiapõhjalisemaks ning finantsaruandlus täpsemaks, tänu millele suudame ka tootmist ja müüki paremini planeerida. Ja sellest tingituna oleme omakorda suutnud vähendada vajadust hooajaliste töötajate järele, kaotanud öised vahetused ja töö nädalavahetustel,” räägib Aus, lisades, et nüüd suudetakse varasemast paremini ära kasutada ka kontsernipõhist sünergiat.

Ta nendib, et gruppi kuulumine loob väga palju uut väärtust, sest nii saab planeerida investeeringuid terve grupi tasandil. Näiteks külmikute ja muu kauba hankimisel mitmele tehasele eri riigis on hinnaläbirääkimistel neil palju parem positsioon. Märkimisväärselt on kasvanud ka jäätisemaailma oskusteabe kättesaadavus. Ettevõtted saavad loota Riias tegutsevale tootearendusrühmale, mille üks olulisim tööülesanne on koguda infot kõikjalt, alates USA-st lõpetades Hongkongiga, ning teada, millised on turgude omapärad ja nõudmised, millised tootmisliinid on saadaval põnevatel uudistoodete valmistamiseks jpm. Lisaks kasutab Premia juba neli aastat tootmises EVOCON-i tootmise jälgimissüsteemi, mis võimaldab saada sellest tervikpildi. Tänu sellele on Premia saavutanud grupis kõige paremad tulemused.

Eesmärk on kasvatada 2016. aastal müüki vähemalt 10% ning suurendada turuosa 40%-ni. Ning kuna aasta 2016 on ühtlasi Tallinna Külmoone juubeliaasta, loodetakse sel puhul väärilt tarbijatele silma paista nii uute toodete kui ka vahvate ettevõtmistega.

### TEEL TERVISLIKKUSE POOLE

Kevadel planeeritakse tehases käivitada uus tootmisliin. Lisaks tehakse tihedat koostööd Eesti teadusasutustega, et pakkuda häid alternatiive ka tervise- teadlikule tarbijale.

„Tulevikus soovime kindlasti ekspordivõimalusi laiendada, aga täpsemad võimalused sõltuvad alati ühinemisläbirääkimistel sõlmitud kokkulepetest, turgude eripärast ja muudest nüanssidest,” sõnab Aus. Ta täpsustab, et lisaks lähinaabritele on Premial suured ootused Taani osas ning väikseid katsetusi on tehtud mujalgi, näiteks Iisraelis ja Aserbaidžaanis. Kuigi grupi tootearendus vaatab



## Premia

Premia Tallinna Külmoone jäätiste ajalugu ulatub aastasse 1956, mil Tallinnas Peterburi teel asuvas tehases alustati nende tootmisega. Lisaks jäätistele on Premia tooteportfellis ka sügavkülmutatud tooted köögiviljadest kuni liha ja kalani ning jahutatud kalatooted.

Nii jäätised kui ka külmutatud tooted moodustavad kumbki 50% Premia tooteportfellist. Peamisteks kaubamärkideks lisaks Premia jäätistele on Maahärra, Hortex, Pealina, Aviko ja Viking. 2015. aasta kolmandas kvartalis oli Premia Eestis müüdavate jäätiste TOP10 nimistus kuue jäätisega, neist neli populaarsest sarjast „Eriti rammus“. Lisaks müüakse jäätist aina enam ka Läti ja Leetu. Jätkuvalt toimub jäätisemüük Venemaale ja lisaks on tänu emafirma Food Unioni otsusele osta Taani juhtiv jäätisetootja Premier Is saadud esimesed tellimused ka Skandinaaviasse.

Hetkel töötab Premia tehases 132 inimest, kõrghooajal aga kuni 170. Koos kontoritöötajatega on Premias 220 töötajat.

aktiivselt Lähis-Ida ja Aasia poole, siis mahu osas jäävad kindlasti peamiseks sihtturuks lähiriigid.

Jäätiseturust rääkides märgib Aus, et Baltikumi jäätiseletid on võrreldes ülejäänud Euroopaga jätkuvalt äärmiselt kirjud. Eriti unikaalne on ühe portsjoni ehk impulssjäätiste lai valik – mujal Euroopas leiab neid poes vaid multipakkidena või siis müüvad eri maitsega üksikjäätiseid pigem jäätisekohvikud. „Eestlased on üllatuslikult palju suuremad jäätisesõbrad kui itaallased ning ka jäätisetüübilt on meie eelistused teistsugused – gelato ja sorbeti asemel soovib meie tarbija koorejätist. Koosesus ei ole Euroopas laiemalt väga oluline argument. Enamik müüdavatest jäätistest on taimeraskjäätised, mille valikul lähtutakse pigem maitsest kui tekstuurist.“

Võrreldes teiste baltlastega eelistab eestlane suures krõmpsavas koonuses jäätist või pulgajätist, Leedus näiteks on populaarseimad vahvlitopsid, mis ongi tegelikult ainult Baltimaades ja Venemaal levinud sort. Eesti jäätisetarbijate stiilitunnetus erineb ka pakendite osas – meie jäätisepakendid on võrreldes lõunanaabritega skandinaaviapäraselt puhtad ja selged, mitte nii kirjud kui lätlastel ja leedulastel.

## PREMIA TÖÖTAJA PEAB ARMASTAMA JÄÄTIST

Lisaks liitumisele Food Union grupiga vahetus ka ettevõtte juhtkond. Sellised muudatused tekitavad alati personalis ebakindlust ning mingi osa meeskonnast vahetub. Õnneks ei ole Aivar Ausi kui uue juhi näol tegu võõraga, vaid 18 aastat Premias töötanud inimesega. Ta märgib, et mingit diktatuuri välisomanikega ei kaasnenud, lihtsalt Premia seljatagune on palju tugevam kui aasta tagasi.

„Olen andnud endast kõik, et töötajad tunneksid, et töö Premias on tore ja põnev, ning ootan meeskonnalt ennekõike rõõmsameelsust ja avatust. Soovime luua keskkonna, kuhu inimesed tulevad hommikuti õhinaga ja heatujulisena,“ jutustab Aus. „Meil on mitmesugused ühisüritused ja tavad sisekultuuri edendamiseks: suve- ja talvapäevad, tööstaaži ja isiklikke juubelite tähistamine, toetame töötajaid pulmade, aga ka matuste korral ning

korraldame ühisekskursioone. Panustame oma töötajate tervisesse, hüvitades iga kuu 40 euro ulatuses nende trenniarved. Ja tunnetades suurt palgasurvet, plaanime tuleval aastal tõsta töötajate palka 5–10%.“

Aus lisab, et Premial ei ole töötajate leidmisega raskusi – inimesed on küllaltki lojaalsed ja keskmiseks tööstaažiks on üheksa aastat. Värbamisel lähtutakse tema sõnul sellest, et tegu peab olema positiivse, avatud ja ennekõike hea inimesega, kes armastab jäätist, sest tööalased oskused on tegelikult ju kõik õpitavad.

## KORRALIK MAJANDUSTARKVARA AITAB ÕIGESTI OTSUSTADA

Premia kasutab NAV-i majandustarkvara ja on sellega väga rahul. „See aitab meil teha kõiki analüüse ning võtta kiirelt vastu otsuseid, mis tõstavad meie konkurentsivõimet. Samuti aitab tarkvara jälgida ja planeerida tootmist ning hoida toodete omahind võimalikult madalal – oleme selles osas eeskujuks teistele meie gruppi kuuluvatele tööstustele,“ selgitab Aus.

Premia emafirmas Food Unionis toimub maatriksjuhtimine, mis tähendab, et suurimad ettevõtte funktsioonid on koondatud emafirma tasandile – finants, tootearendus, turundus ja teised olulised osakonnad tegutsevad väga suurel määral peakontori juures. See tähendab, et tegeletakse pidevalt finantsprogrammide ühtse automatiseerimisega, muutes analüüsi ja eelarve jälgimist kiiremaks ja läbipaistvamaks. Tootmisüksused vahetavad omavahel pidevalt infot seadmete sisseostmise või hooldusfirmade valiku ja muude protsesside ühtlustamiseks.

„Meie tootmise jaoks on ülioluline kvaliteetne finantsanalüüs, tootmise jälgimine, hindamine ja selle põhjal tehtud planeerimine. Iga uue toote turule toomine eeldab korralikku analüüsi selle kohta, mida täpselt millisele turule luuakse, kuidas see müüma hakkab ning kui palju tagasi toob,“ räägib Aus. Investeeringuid planeeritakse grupi tasandil – kuna grupis on kolm jäätisetööstust, pole mõistlik lasta igal tehasel oma liine, töövahendeid ja tarkvara eraldi hankida. Otsustatakse ühiselt, milline tehas mis tootmisliini arendamisele keskendub.

# Klick Eesti: traditsiooniline jaekaubandus ei kao e-poodide kõrvalt



Kuigi e-kaubanduse kasv on olnud väga tugev, ei ole näha märke traditsioonilise jaekaubanduse kadumisest ega vähenemisest. Seda kinnitavad ka jae- ja veebikaubanduse uuringute tulemused ning asjaolu, et kaubanduspindade arv suureneb pidevalt, ütleb digikaupade müüja Klick Eesti juhatuse liige **Kaire Koik**.

**S**amas on hinnasurve jae-kaubandusele väga tugev ning seda võib küll seostada veebipoodide arvu ning nende valiku kasvuga. „Erand pole siin ka IT-turg,“ tõdeb Koik. „Meie valdkonnaks on põhiliselt arvutid ja telefonid, kuid viimastel aastatel on sülearvutite müük langenud umbes viiendiku võrra ning esikohale kerkinud nutitelefonid. Telerid, mis tegid digiboksile ülemineku ajal läbi tõelise buumi, on muutunud samuti teisejärguliseks müügiartikkeliks.“

## Klick Eesti

Digikaupade jaekett Klick tegutseb Eesti turul juba aastast 1996. Kuni septembrini 2008 oli kaubamärgiks K-Arvutisalong. Digikaupade jaekaubanduses on Klick praegu Eestis üks suuremaid ja sülearvutite turul on tal turuliidri positsioon. Praegu on Klickil 23 müügikohta üle Eesti.

Tootevalikus on esindatud vaid parimad digikaupade brändid: HP, Sony, Dell, Samsung, LG, Olympus, Canon, Nikon jt, põhjuseks nende toodete parem sobivus klientide ootustega ning laitmatu kvaliteet.

Samas võib tema sõnul trendina välja tuua tehnoloogia väga kiire arengu ja ning kõikvõimalikud kolm-ühes versioonid – näiteks on järjest populaarsem ühendada nutitelefoniga mugavam klaviatuur ja suurem ekraan.

Klicki müügikohad asuvad enamasti kaubanduskeskustes toidupoe vahetus läheduses, seega on nende külästamine aasta-aastalt sagenenud. Üheks põhjuseks on kindlasti mugavus – pärast toidukaupluses käimist kohe hea ka tehnikapoest läbi astuda.

### MÄÄRAV ON ENDISELT HIND

Kuigi klientide ostukäitumine on Koigi hinnangul muutunud teadlikumaks ja aina rohkem tehakse enne kauplusesse tulekut kodutööd, on ostu tegemisel endiselt määravaks hind. Loomulikult toimub endiselt ka implussoste, näiteks trendikate nutitelefonide uute mudelite puhul.

„Kuigi meie kunagise põhilise toote, sülearvuti müük on langustrendis, ei jää kaupluste käive tulemata uute alternatiivtoodete pealt, nagu mälupulgad, mälukaardid, akupangad, kõrvaklapid... Samuti väärtustavad inimesed aina enam oma tervist ning tõusvas trendis on nuti-, spordi- ja pulsikellad. Püüame pakkuda tooteid mitmes hinnaklassis ja eri maitsega klientidele.“

Klick Eesti eesmärk on pakkuda terviklahendust alates toodete soovi-

tamisest ja müügist kuni hoolduse ja garantiiteenuseni. Selleks koolitatakse pidevalt oma töötajaid nii müügi- ja klienditeeninduse kui ka psühholoogia vallas. Koik märgib, et klienditeenindaja töö pole vaimselt sugugi lihtne ning lisaks koolitustele aitavad ettevõtte sisekliimat kindlasti parandada ühisüritused ning motiveerimine näiteks sporditoetuste kaudu, mida kasutab üle 80% firma töötajatest.

„Meie jaoks on oluline, et müügiinimene tunneks oma tööst rõõmu, oskaks klientidega suhelda ja tahaks seda tööd teha. Toodete tundmine tuleb aja jooksul, kuid vaevalt, et innukus tööd teha kasvab. Kui ikka alguses sädet silmis pole ja müügitöö ei meeldi, et juhtu seda ka aasta pärast,“ nendib Koik. Ta lisab, et seoses sellega on Klick Eestis tööl palju noori, otse koolipingist tulnud inimesi, keda kohapeal välja õpetatakse.

### MÄRKŠÖNAKS ON LAOEFEKTIIVSUS

Ladu on kuluallikas, mille kubatuuri peavad kõik kaubandusettevõtted väga hoolikalt jälgima. Klicki partneriks on Smarten, kellega neid seob tihe ja väga paindlik koostöö. „Meie jaoks ei ole probleem oma laopinda jooksvalt vastavalt vajadusele suurendada ja vähendada ning kui meil peaks tekkima soov siseneda nn valge elektroonika turule ja me tahame hakata külmkappe müüma, siis leiavad nad meile selleks kindlasti vajaliku pinna. Kuid praegu meil selliseid plaane pole.“

Klick Eestis töötab 135 inimest, kes kasutavad oma töös NAV LSRetaili majandustarkvara. Hiljuti viidi ettevõttes protsesside automatiseerimiseks, kasutajaliideste mugavamaks muutmiseks ja kliendibaasi tõhustamiseks läbi tarkvaravahetus.

„Oleme NAV-i kasutanud väga kaua, kuid kõiki vajalikke lõike ei olnud võimalik integreerida. Uues NAV-is on integratsiooni võimalused suuremad ning kliendile lihtsamad. Seega me ei näinud enam mõtet vana tuunida, vaid lihtsam oli minna üle uuemale versioonile.“ Samas olid mitmed meie soovid ikkagi täitmata, nii et kuigi olime oma NAV-iga rahul, vajasime siiski n-ö oma Ferrarile teist summutit, et asi ideaalselt liiguks,“ kirjeldab Kaire Koik.



Kaire Koik

„Meie eesmärk oli juurutada võimalikult lihtne, vähese käsitöö ja suurte võimalustega universaalne programm, mida oleks kõigil lihtne kasutada. NAV on mugav ja seda on kerge siduda teiste tarkvaradega.“

Uuele versioonile ülemineku mõtet kaaluti ligi kaks aastat ning teoks sai see 6–7 kuuga. Kuna Klick Eesti äri on sestoone ning hittajaks on loomulikult detsember ja jõulud, ei saanud jätta *live*'i minekut aasta lõppu või algusesse. Nii mindi kogu ettevõttega uuele NAV-ile üle oktoobrist 2015 (veebipood kuu aega hiljem) ning kõik laabus suurepäraselt.

Kuna töötajatele oli tehtud põhjalik koolitus ja kõigile oli juhendmaterjal välja jagatud, siis oli olemas majasisene tugi ning kassatöötajatele jäi arvutipilt vana tarkvaraga võrreldes suhteliselt sarnaseks. Tänu sellele kujunes 1. oktoobrist küll väga pikk, kuid edukas tööpäev. Praegu käivad veel programmide väikesed arendused, näiteks sätitakse paremaks ostu-, lao- ja kassamooduleid. Hetkel ei kasutata veel NAV-i funktsionaalsust tööajagraafikute tegemisel.



### TARKVARAVAHETUSEKS POLE KUNAGI IDEAAALSET AEGA

„Otsus investeerida sündis puhtalt meie vajadustest, kuna jäime nii oma tark- kui ka riistvaraga ajale jalgu. Paratamatult olid tulemas suured investeeringud ning otsustasime need teha korraga. Ausalt öeldes ei ole tarkvarauuenduseks kunagi ideaalset hetke – see aeg tuleb lihtsalt võtta,“ tunnistab Koik ning lisab, et oluline on teha asja südamega.

Tema sõnul on uuele tarkvarale üleminekul tähtis panna majasiseselt kokku pühendunud meeskond ning kaasata kindlasti vähemalt üks juhatuse liige, sest see annab võimaluse läheneda investeeringule mitmetest tahkudest. Tööaega kulub nii oma ideede esitamiseks, kaitsmiseks kui ka testimiseks palju, kuid vanadesse dogmadesse ei tohiks kinni jääda: IT on loodud selleks, et kaubandust aidata, kiiremini reageerida ja kitsaskohtadel silma peal hoida.

Uus NAV on panustanud palju ärianalüütikasse nii ostude planeerimisel, kampaaniate puhul kui ka reaajas statistika loomisel poetõtajate jaoks,

et nad näeksid oma tulemusi ning see motiveeriks neid müüki kasvatama. Klientide jaoks tõi uuele tarkvarale üleminek lisaks paremale ja kiiremale teenindusele kaasa veel paar muudatust: nad saavad nüüd ostu sooritamisel toote tšeki ka e-kirjaga, mida on lihtsam säilitada kui paberkvititungit.

Koigi sõnutsi on tema unistuseks see, et kogu ettevõtte palgaarvestus ei võtaks aega üle poole tunni kuus, programm oleks ise võimeline arvutama lisa-, puhkuse- ja eritasusid ning hankijate arved jookseksid automaatselt programmi. „Väga oluline on meile kui kaubandusettevõttele muidugi analüütikamoodul. Ja töötajatele meeldib, et igaüks võib programmi logides kujundada ekraani nii, nagu tal mugav on. Lisaks saab näha, millised tooted on seotud, ning ka omavahel teateid vahetada. Usume, et uus programm tõstab meie käivet vähemalt kümnendiku võrra!“

### Kaire Koik: töö käimine ei ole liivakastis mängimine

Klick Eesti juhatuse liige ja finantsjuht Kaire Koik on varem töötanud Hoiu-pangas, Coca-Colas ja Rimis. „Minu lemmikteema on ladu – mulle meeldib analüütika ja numbrid ning kui on olemas head vahendid, on suurepärane numbritega tegeleda,“ muigab ta ise.

Iseloomult on Koik enda sõnul veidi kärtsitu ja püsimatut, kes ei saa istuda tegevuseta. Nii kaitses ta näiteks mõned aastad tagasi töö ja laste kõrvalt magistriraadi õigusteaduses. Samamoodi on reisimisega: kodus on hea, aga alati jääb reisilt tulles mingi asi kummitama: elamused, inimesed, toit... ka see on õppimine.

Koik on nõudlik nii iseenda kui ka teiste suhtes, kuid tema sõnul peab alati suutma leida igast asjast midagi positiivset ning tegema asju, sära silmis. „Minu meelest peab juht olema otsekohene: töö käimine ei ole liivakastis mängimine! Aga kes tõesti soovib tööd teha ning teeb seda südamega, on meie meeskonnas kõrgelt hinnatud.“

Praegu kasutab Liviko NAV2009 tarkvara, ent sellel aastal on see plaanis vahetada uuema NAV2016 vastu

# Liviko:

## Eesti inimene usaldab kodumaist tootjat

Üle 100 aasta tagasi kohaliku viinaköögina alustanud Livikost on kasvanud laia tooteportfelliga enam kui 40 eksporditurul tegutsev alkoholitootja. Liviko finantsjuhi **Gea Reimanni** hinnangul on ettevõtte tugevuseks pidev tootearendus ja oskus mõelda tulevikule.

„**A**rendusteta ei saa kasvada ning seega on tootearendus ühe tootmis- ettevõtte jaoks väga oluline. Tarbijad ootavad uuendusi,“ sõnab Reimann, lisades, et Liviko uute toodete arendus on nende tootmisest keskmiselt aasta jagu ees. Analüüsitakse, millised nišid on turudel täitmata ning millises sektoris on potentsiaali kasvada. Nii ollakse valmis tooma välja uusi tooteid või ka arendusi, kus kuldaväärt klassikasse on tehtud põnevaid uuendusi.

Suurem osa Liviko tootmisest on automatiseeritud, kuigi mõned eksklusiivsemad ja kallimad joogid on suuremal või vähemal määral käsitööga väärustatud. Viimane suurem investeering oli seotud uue Hõbe Vodka tootmisega, milleks soetati 29 hõbefilterelemendist koosnev, Eestis unikaalne filtersüsteem. Samal liinil mahetootmise alustamiseks taotleti mahetoodete töötlemise sertifikaat ning toodi turule Hõbe Mahe Vodka.

„Aastate jooksul oleme oma tootmisse väga palju investeerinud ning

## Liviko

Liviko valmistab enam kui 70 nimetust alkohoolseid jooke, tuntuimad kaubamärgid on Viru Valge ja Vana Tallinn. Viimastel aastatel on Liviko teinud läbi jõulise murrangu tegevusprofiili arendamisel, edendades kõrgekvaliteedilise kange alkoholi tootmise kõrval edukalt ka lahja alkoholi ja mittealkohoolsete jookide tootmist ja turustamist. Liviko kuulub Eesti ühe edukama tööstus- ja kaubandusinvesteeringute grupi NG Investeeringud koosseisu.

nüüd on meie tootmisliinid nii mitmekülgised, et uute jookide turule toomiseks piisab teinekord vaid mõne mehaanilise lisaseadme soetamisest,“ täpsustab Reimann.

### PRIORITEET NUMBER 1: SUURENDADA EKSPORTI

Liviko esmane prioriteet on laiendada eksporti. Praegu on nad tegelikult juba omajagu paljudes riikides – enam kui 40-s, millest suuremate müügikohtadena võib nimetada Venemaad, Soomet, Lätit, Leedut ja Ukrainat, kuigi viimase osakaal on seoses hetkeolukorraga langenud. Omades Lätis ja Leedus tütarettevõtteid, on Livikost saanud Balti riikide üks tähtsamaid alkoholfirmasid. Praegu tegeletakse aktiivselt uute turgudega nii Euroopas kui ka Aasias.

Kõige suuremad eksporditartiklid on läbi aastate olnud Vana Tallinn ja Viru Valge. Uus Hõbe Vodka on saavutanud väga häid müüginumbreid, nagu ka 2015. aastal turule tulnud eestimaine kuiv suhkruvaba džinn Crafters's London Dry Gin.

„Üldiselt usaldab Eesti inimene kodumaist tootjat ning näiteks meie viimaste toodete puhul on näha, et välismaise džinni asemel eelistatakse hea meelega kohalikku. Džinn on mujal maailmas olnud trendikas jook juba aastaid – nüüd on selle menüüs jõudnud ka Eestisse. Samuti on siin aasta-aastalt muutunud aktiivsemaks veini

tarbimine,“ räägib Reimann tänastest alkoholitrendidest Eestis.

Samas tunnistab ta, et Eesti aktsiisipoliitika, mis tõstab kõiki aktsiisimäärasid sama protsendi võrra, mõjub pärssivalt kange alkoholi müügile, sest sama alkoholisisaldus on kanges alkoholis kordades kõrgemalt maksustatud, seega tõuseb kange alkoholi maksumus iga kord proportsionaalselt rohkem. See paneb just kohalikud alkoholitootjad kehva olukorda, kuna ebastabiilsus koduturul pärsib ka ekspordivõimalusi. „Aktsiisitõus tekitab alati meie tootmises tsüklilisuse: kaupmehed pole ju rumalad ning ostavad vanade aktsiisimäärade kauba lattu ette, et saaks hiljem konkurentsivõimelisemalt müüa. Meie jaoks viib see aga tootmismahud aktsiisitõusu eel tava-pärasest kõrgemale ning pärast aktsiisijõustumist väga marginaalseks. Hüppelise aktsiisitõusu järel on ette tulnud ka tootmise katkestamist kuudeks, mis tähendab jälle seda, et ühel perioodil on vaja toota mitmes vahetuses ja siis ootab spetsialiste jälle kuid kestev sunitud paus.“

### TARKVARA VERSIOONIUUENDUS POLE VÕRRELDAV UUE JUURUTUSEGA

Liviko on aastaid tootmises, laoarvestuses, müügis ja ärianalüüsis kasutanud NAV-i tarkvara. „Tänapäeva IT on nii innovatiivne ning kiirelt arenev, et paljudel ettevõtetel on raske uute lahenduste ning mobiilsete rakendustega kaasa minna. Selleks on mõistlik kasutada tarkvara, mida on kerge liidestada ning arendada,“ nendib Reimann.

Praegu on Livikos kasutusel NAV2009 tarkvara, kuid 2016. aasta jooksul on see plaanis vahetada NAV2016 vastu. „Üks põhjus, miks just nüüd tarkvara vahetamisele mõtleme, on see, et varsti ei saakski me enam versiooni uuendada, vaid peaksime juurutama täiesti uue lahenduse. See oleks aga ühest küljest kallim ja teisalt aeganõudvam, sest tõenäoliselt ei saaks andmeid nii lihtsalt üle tõsta.

Teiseks põhjuseks on see, et kõik uuendused ja liidestused, mis tarkvaraarendaja välja mõtleb, tehakse ainult uemale platvormile. Seega vanemate versioonide kasutajad peaksid need endale lisaks eriprojektina tellima. Kol-

mandaks tahame kasutada suuremat integreeritust Exceliga, rollipõhiseid kasutajavaateid ning muid uusi lisavõimalusi,“ selgitab Reimann.

„Praegu tunneme puudust andmete ühtsest konsolideerimise võimalusest. Ehkki see tarkvaraline võimalus on meil sisuliselt küll olemas, pole me seda kasutanud. Miks? Sest meil on tütarettevõtteid Lätis ja Leedus, kus ei kasutata NAV-i,“ toob Reimann esile.

Pikemas perspektiivis on plaanis viia kõigi ettevõtete majandustarkvara ühele platvormile, et oleks võimalik automaatne konsolideerimine, saaks kasutada paremaid analüüsivõimalusi ja -tulemusi ning muuta konsolideerimine ja majandusaruannete kokkupanek palju lihtsamaks.

## Gea Reimann: seisma ei tohi jääda

Gea Reimann on Livikos töötanud kaks aastat, enne seda tegutses ta Tallinna Kaubamaja Gruppi kuuluvas Selveri jaekaubandusketis kümme aastat finantsalal. Vabal ajal meeldib talle sporti teha, eriti jalgrattaga sõita. Kõik oma puhkused veedab ta reisesid ning lisab, et viimaste reisisihtkohtade eredaima mälestuse jättis oma mitmekülgse floora ja faunaga Uus-Meremaa.

„Seisma ei tohi jääda, siis pole arengut,“ sõnab Reimann, lisades, et Livikos soodustatakse igati töötajate loovat ja edasiviivat mõtlemist. „Kuulame alati ära iga töötaja tema innovaatiliste ideedega. Samuti saavad kõik kaasa rääkida tooteportfelli laiendamisel ja arendamisel. Iga valdkond alates tootmisest ja laost kuni müügi ja ekspordini puutuvad ju kokku paljude klientide ja ringkondadega ning omavad seega erinevat vaadet. Seega on alati kõigi arvamused oodatud, et saaksime nende põhjal parimaid otsuseid teha.“

# Invaru:

kõrgtehnoloogia  
on tunginud  
ratastooli,  
nüüd on aeg  
muuta ka  
raamatupidamist

2016. aasta  
kevadel läheb  
Invaru üle uuele  
NAV-i versioonile,  
mis võimaldab  
analüüsida äri  
täiesti uuel tasemel

Kuigi raamatupidamist tehakse invavarustuse müügi ja rendiga tegelevas Invarus arvuti abil juba 15 aastat, võimaldab uus NAV analüüsida äri täiesti uuel tasemel. Nagu ütleb ettevõtte asutaja ja hing **Enn Leinuste**: stabiilsuse säilitamiseks tuleb aeg-ajalt ka väiksel perefirmal mõni arenguhüpe teha.

**K**ui Enn Leinuste käis 1990. aastate algul puuetega inimeste esindajate, pearstide ning ministritega Soomes ja Rootsis valdkonnaga tutvumas, siis hämmastasid nii arste kui ka liikumispuudega laste vanemaid sealset võimalused abivahendite osas. Kohe tekkis küsimus, miks Eestis selliseid võimalusi pole, ja nii idaneski idee tuua moodsamaid abivahendeid ka siia. „Minu kui puudega lapse vanema jaoks pole see aga kunagi olnud äriidee, vaid soov muuta meie inimeste elu lihtsamaks, luues tervikteenuste süsteemi alates nõustamisest ja lõpetades tehnilise abi korraldamisega.“

1993. aasta sügisel asutatigi oma firma. Invaru tegeles toona põhiliselt Norrast toodud humanitaarabi sorteerimisega, puhastamisega ja korrastamisega. Laias laastus oli igas koormas kolmandik kaupa suhteliselt heas korras, kolmandik vajab putitamist ning ülejäänust sai varuosi. Algselt soovisid Invaru töötajad hakata tegutsema riigiettevõttena, ent sotsiaalministeerium tegeles poliitikaga ja ei soovinud riigiasutust luua.

Sisuliselt samal ajal Invaruga alustas Tartus samalaadne ettevõtte – invaabi vahendite müügi ja laenutusega tegelev ITAK. Kahe ettevõtte pingutuse tulemusena jõuti selleni, et igasse maakonda asutati üks statsionaarne invakaupade esindus.



## Invaru

Invaru alustas abivahendite teenustega juba 1993. aastal, olles sotsiaalvaldkonnas esimene eraettevõtte Eestis ja ilmselt terves endises Nõukogude Liidus. Tänapäevaks on Invaru tegutsenud 23 aastat. Ettevõttes on 50 töötajat ning 2015. aasta müügitulu oli 3,1 miljonit eurot ehk ligi 200 korda enam kui algusaastail. 70% Invaru klientidest on põhiliselt liikumis- ja põetusvahendeid vajavad eakad inimesed.

Invaru tegeles teise ringi kauba vahendamisega aastani 1998, mil Norra suunas oma abi teistesse riikidesse.

### PEREÄRIS ON TÄHTIS STABIILSUS

1998. aastaks, mil humanitaarabisaadeti lõppesid, oli Invaru suutnud majanduslikult kosuda ning jõuda arusaamale, et Eesti inimene ei pea tarbima teiste vanu seadmeid. Invaru oli selleks ajaks toonud Eestisse juba täiesti uusi tooteid. „Invakapade areng on olnud nende aastate jooksul meeletu! Tavaratastool kaalub küll umbes 18 kg, aga praegu pakutav süsinikkarkassil tool vaid 5 kg! Lisaks IT-areng, mis võimaldab liikumispuuetega inimestel juhtida arvutit pelgalt silmade abil,“ toob Leinuste mõned näited.

„23 aasta jooksul on firmast dividendide võetud mõnel korral, kõik ülejäänud on läinud arendusse, teeninduse ja ka inimeste töökeskkonna parandamisse,“ lisab Leinuste, kelle perele kuulub kaks kolmandikku Invarust. „Ka see, et tegemist on sisuliselt pereäriks, seab omad piirid: siin ei aeta taga kiireid lahendusi ja raha, vaid mõeldakse stabiilsele arengule suurte eksperimentideta, järjepidevusele, mõistlikule majandamisele, ühtsele mentaliteedile. Ma olen 68-aastane ja tahaksin, et minu elust väga suure osa täitnud Invaru jätkaks minu laste käes.“

Invaru klient tuleb firmasse oma probleemiga, kuid tal puudub ettekujuetus valikust ning võimalustest. See on Invaru klienditeenindaja jaoks tea-

tud määral loomingu hetk – leida kliendi jaoks parim abivahend, mis sobib tema elukeskkonna, situatsiooni ja võimetega. Ja samas tutvustada ka riigilt soodustuste saamise võimalusi. Seega peab teenindaja olema avatud silmaringiga, hea suhtlemisoskusega, empaatiavõimeline, usaldusväärne ja vastutustundlik.

Vastutasuks pakub Invaru töötajatele head, sõbralikku ja toetavat meeskonda, stabiilsust, ühisüritusi ja muidugi väljaõpet, sest tegu on väga spetsiifiliste toodetega. Ligi 20 aastat on toimunud suvepäevad koos peredega, koos on käidud Leigo järve muuseumis, Viru folgil, kanuu- ja rabamatkadel, peetakse ka jõulueelseid käsitöötubasid koos õhtusöögi ja jõuluvanaga, sest ainuüksi palgatõus ei asenda koosolemise rõõmu, vaba suhtlemist ja toredat töövälisühistegevust.

### TARKVARA ON OLULINE OSA TÖÖKESKONNAST

Aastal 1994 sai Invaru kingituse Taanist, IBM-arvuti, kuhu sisestati esimesed andmed ja kliendibaas. Kuna kliendibaasi infomaht on tohutult kasvanud, oli arvuti kasutamine juba hädavajalik. Sellest ajast alates enam paberi peal arveid kokku ei lööda ja tehinguid ei vormistata.

Alates 2016. aasta kevadest hakkab ettevõtte tööle NAV-i uues versioonis, mis seob tervikku kõigi töölõikude andmebaasid ja aruandluse. „Sõltumatu palju riigi nõuetest – arvan, et kui need poleks muutunud, oleksime senise tarkvaraversiooniga veel mõned aastad vastu pidanud,“ nendib Leinuste.

Uus programm on aga hoopis teistsugune: „Töökoja poolel läheb kirja iga hoolduse ja remondiga tehtav toiming ja kõik, mis on seotud mehaanikute koduvisiidiga. Laos on täiesti uus ülesehitus, sest arvutisse kantakse detailset kõiki alates markeerimisest kuni iga varuosa liikumiseni. Tulemuseks on põhjalik majandusanalüüs: kuidas esindused töötavad, millised kaubagrupid ja tooted liiguvad enim jne. Arvan, et kui midagi teha, siis perspektiiviga. Kui tahame olla majandamises endiselt stabiilsed, peame vahepeal mõne hüppe tegema. Aga kindlasti enne vaagima,

kas see on meile ikkagi pikemas perspektiivis kasulik.“

Investeering IT-sse on Leinuste sõnul raha, mida töö otseselt tagasi ei too, ent parem töökorraldus, analüütika, eksimisevõimaluste vähenemine klienditeeninduses ja laos ning järelevalve kaubaliikluse üle toovad kaasa omad tugevad plusspunktid.

„Tarkvara on osa töökeskkonnast, millele ei saa täna kuidagi hakkama. Kahjuks on e-Eesti veidi võimetu – puudub kõiki sotsiaalvaldkonna lüüsiidid haarav ühtne tarkvara alates sotsiaalministeeriumist kuni iga ettevõtte klienditeenindaja töökohani. Tulemuseks on keerukad ja kallid arendused igas firmas eraldi.“

## Enn Leinuste: puhkamine on keerukas, kui pea on mõtteid täis

Enn Leinuste ei ole juhinatuur, kes nõuab, käsib ja pahandab, pigem on ta suunaja, delegeerija, tehes ise nii palju kui vaja ja nii vähe kui võimalik. Invarus tegeleb ta finantside ja lepingute ning suhtleb riigiasutustega. Samas on minu jaoks oluline kätt pulsil hoida ning olla asja sees. „Ma tean, et olen impulsiivsete arenduste pidurdaja, sest rõhun stabiilsele kasvule. Ja ma tean, et olen teatud mõttes jääraepa, aga seda vaid siis, kui mulle loogikaga oma põhimõtteid selgeks ei tehta. Suhtun alati teistesse nii, nagu soovin, et minusse suhtutakse. Eks ma olen oma liigse usalduse pärast ka mõõda näppe saanud, kuid usun, et kui keegi midagi pahasti teeb, siis saab ta omad vitsad kunagi ikka.“

Pingeid maandab jalutuskäik looduses või Pirital mere ääres, samuti sisukad raadiojutusaaetad ja hea muusika. Talle meeldib lugeda pikki intervjuusid ning reisida nii Eestis kui ka Põhjamaade looduses. Pidevalt tekkivate heade ideede jaoks on tal nii autos, sõõgitoas, arvuti küljes kui ka voodi kõrval *post-it*-id, kuhu kõik oma mõtted kiirelt üles kirjutada.



# Juhile IT-juhtimisest

## UUDISED

Uus ja põnev IT-maailmas • 24–27

## JUHTIMISEST

- Millist CRM-i valida ja miks? • 28
- Kas tasub karta, kui IT-firma küsib sinult miljonit? • 30
- Dynamis NAV 2016 – eduka ettevõtte äritarkvara • 32
- Peakasutaja kui investeringu kaitsja • 34
- Möödikud aitavad paremini juhtida • 36
- Milleks on vaja tarkvarakindlustust? • 38
- Agiilne meetodika – kellele, millal ja miks? • 40
- Versioonivahetus või hoopis uus juurutus? • 42

## LAHENDUSED

- Kellele HRM tarkvara? • 44
- Nutiseadmed hoiavad laoseisul silma peal • 46
- Milles seisneb odava pakkumise lõks ja kuidas seda vältida? • 48
- NAV2016 töövoogude uued funktsionaalsused • 50
- LS Omni – mugav, kiire ja meeldejääv ostukogemus • 52
- Varahalduslahendus hoiab varal silma peal • 55
- Rentniku Portaal säästab aega ja raha • 58

## ARVAMUSLOOD

- Tähelepanu, tulemas on Z-generatsioon • 60
- Ettevõtte juht, milline on sinu tulevik? • 62

# Ärianalüüsi lahendus **BI4Dynamics** – mida uut selles versioonis leidub?

**Kätlin Ehrlich,**  
BCS Itera ärijuht

**Mihkel Nugis,**  
BCS Itera konsultant-arendaja

Ärianalüüsi lahendus BI4Dynamics NAV tuli välja uue versiooniga – muudatusi on tehtud nii tehnilisel platvormil kui ka funktsionaalsustes, lisatud on hulk uusi mõõdikuid.

## ROHKEM SISU

### Mitme mõõdiku tööriist

BI4Dynamicsi uues versioonis on nüüd võimalik mõõdikuid laiendada mitmeks uueks. See tähendab, et valitud mõõdikule lisanduvad automaatselt veel perioodi võrdlusmõõdikud, näiteks võrdlus eelmiste aastate või kuudega.

**See funktsioon lihtsustab analüüsiaruannete koostamist ning kasutaja näeb muutuste trendi ja võrdlust ajalooga lihtsamalt ja kiiremini.**

### Müügi- ja ostuanalüüsi täiendused

Nii ostu- kui müügikuubikut on täiendatud uute mõõdikutega:

- ostus on võimalik võrrelda tarnete tähtaega ja reaalse saabumise kuupäeva;
- müügis on võimalik võrrelda lähetuste tähtaega ja reaalselt väljastamist;
- samuti saab analüüsida, mitu päeva tagasi kaupa viimati osteti-müüdi.

**See annab infot tarnekindluse ja regulaarsuse kohta – ettevõtte saab paremini protsesse juhtida ja näeb hälvete kohti.**

### Datazen Demo

BI4Dynamicsi kasutaja saab nüüd aruandeid vaadata ka mobiilis ja veebis, kasutades visualiseerimise tööriista Datazen, mis sisaldab ka teatud hulka valmis analüüsivaateid. Sellega saab tutvuda siin:

Mobiilis: [datazen.bi4dynamics.com:9443](https://datazen.bi4dynamics.com:9443) (Use Secure Connection)

Veebis: <https://datazen.bi4dynamics.com:9443>

Kasutaja: bi4user

Parool: datazen2015!

**Tänu sellele on ettevõtte juhtidel info ka oma nutiseadmetes ja otsuseid saab vastu võtta isegi väljaspool kontorit.**

## FINANTSJUHT, MIDAGI SULLE!

# Periodiseerimine ja konteeringu eelvaade nüüd **Dynamics NAV-is**

**Harti Piiskop,**  
BCS Itera konsultant

**Kulude (ja tulude) periodiseerimine tagab adekvaatsema aruandluse ning konteeringu eelvaade võimaldab kontrollida kannete õigsust enne lõplikku kinnitamist.**

### Periodiseerimine

Kindlasti aitab kulude (ja tulude) periodiseerimine muuta aruandlust arusaadavamaks ja näha tervikpilti, kuid pahatihti on seda ebamugav teha. Tavaliselt tuleb selle jaoks pidada eraldi arvestust ning kuu lõpu tegevuste raames peab meele pidama, et ka need kanded saaksid tehtud. NAV2016-ga lisandus võimalus kasutada periodiseerimise funktsionaalsust koos sisestatava dokumendiga.

**Periodiseerimisreeglite komplekti** (perioodide arv, arvutusviis, alguskuupäev, %, konto) saab määrata otse dokumendi real (ostu- ja müügiarvetel või žurnaalis) ning pärast konteerimist tekitatakse automaatselt ka periodiseerimiskanded.

Tänu adekvaatsemale aruandlusele suudavad kasutajad seda tõhusamalt töödelda ja nii hoitakse kokku aega, mis oleks muidu kulunud ebakõlade väljaselgitamisele.

### Konteeringu eelvaade

Konteeringu eelvaade ehk ülevaade tekkivatest kannetest enne konteerimist. See funktsionaalsus annab ideaalse võimaluse kontrollida tekkivate kannete õigsust enne lõpliku kinnitamist. Konteeringu eelvaade imiteerib NAV-ist tuntud navigeerimise funktsionaalsust ning võimaldab seega näha mitte ainult tekkivaid pearaamatu kandeid, vaid ka teisi seotud kandeid (kliendiandmiku, käibemaksu ja põhivaraandmiku kandeid jne).

Kui need kaks eespool kirjeldatud funktsionaalsust kombineerida, saab vaadata, millised tulevikukanded konteerimisel tekivad ning mis summas ja kuupäeval need on tehtud. Kui kõik sobib, saab tegevusega jätkata – kui mitte, siis on võimalik veel kõike muuta.



## Mida uut on LS Retail NAV 9.0 versioonis?

**Erki Rebane,**  
BCS Itera projektijuht

**Kaubanduslahendus Dynamics NAV LS Retail on koos Microsoft Dynamics NAV2016 versiooniga välja tulnud uuen- dustega.**

**E**i saa eeldada, et üle 20-aastase kogemusega jaekaubanduslahenduse arendaja suudab iga uue versiooni- ga üllatada, kuid siiski on siin mitmeid uusi võimalusi ja funktsionaalsusi. Lahendus täiendatakse pidevalt, kuid paljud neist täiendustest on tehnilised ja lõppkasutajale raskesti hoomatavad. Siin on mõned näited viimasesse versiooni lisandunud funktsionaalsustest, mis annavad konkreetset lisaväärtust nüüdisaegses kaubanduses tegutsevatele ärijuhile.

**Allahindluse keelamine lähtuvalt toote- puust**

Kuidas korraldada kampaaniaid nii, et need oleksid kliendile arusaadavad ja atraktiivsed, aga samas ei peaks kampaania alguses ja lõpus allahindluse reeglite kirjeldamisega hirmsasti vaeva nägema?

Kuigi tooted on tavaliselt grupeeritud ühise tunnuse järgi, selgub kampaaniat planeerides sageli, et vaatamata samasse tootegruppi kuulumisele ei saa kõigile toodetele planeeritud allahindlust teha.

Nüüd on NAV LS Retailis olemas selline võimalus, et uut toodet luues saab lisaks toote kuuluvusele mingisse tooterühma selle siduda teatud tunnusega, mis määrab ära, et sellele tootele ei saa kunagi teha allahindlust. Loomulikult on vastavate õigustega kasutajal seda kuuluvust võimalik vajadusel hiljem ka muuta.

**KASU:** esmapilgul tühine täiendus võimaldab oskuslikul kasutamisel säästa töötunde, teha nutikaid kampaaniaid ja hoida müügikate kontrolli all.

**Korduvostja preemiasüsteem**

Paljudes ärides on tavaks premeerida lojaalseid kliente näiteks tasuta tootega. Esimese näitena tuleb meelde pitsarestoranis pakutud papist kaardike, kuhu on võimalik iga pitsa ostuga üks templimärk koguda, et siis kuues pitsa juba tasuta saada. Sellised kampaaniad on tavaliselt süsteemivälised. Need sõltuvad kliendi harjumusest seda kaardikest kaasas kanda ja õigel ajal esitada või siis sellest, kas teenindaja üldse suvatseb niisugust võimalust kliendile tutvustada.

Kaubanduses ei saa mööda vaadata äriomaniku soovist oma äri üle kontrolli omada. Süsteemiväliste kampaaniate puhul ei saa kuidagi välistada, et nutikad tee-

nindajad seda võimalust enda või oma sõprade kasuks kurjalt ära ei kasuta.

Nüüd on NAV LS Retailis olemas võimalus selliseid nutikaid kampaaniaid korraldada. Määra ainult reeglid, süsteem teavitab teenindajat kampaaniast ja konkreetse tootega tehtud tehingud on kohe seotud kindla kliendikotiga.

**KASU:** kliendi positiivne üllatus on garanteeritud, kui teatate talle, et aeg on oma tasuta pitsa vastu võtta.

**Tehingute kopeerimine**

Nüüd on NAV LS Retailis võimalus kopeerida mistahes tehingu read kiirelt järgmisele tehingule ilma allahindluste ja makseviisideta. Varem oli selline võimalus olemas küll süsteemis kontoripoleel, kuid kassas seda teha ei saanud. Olukorras, kus tagasi võetud tehing oleks uuesti vaja sisse lüüa, ei pea kassa enam kogu protsessi otsast alustama vaid saab paari nupuvajutusega kanda ostukorvi või osa sellest uuele tehingule.

Väikesed muudatused teevad kaupmehe ja klientide elu lihtsamaks!

# Microsoft Dynamics NAV väikeettevõtjale ehk MiniNAV

Indrek Pill,  
BCS Itera projektijuht

Kas sul on programmist keeruline leida soovitud tegevust, mõõdikut või finantsseisu ülevaadet? Õige menüü leidmiseks kulub palju aega? Nüüd on Microsoft lisanud Dynamics NAV-i lahendusse valmis profiili väikeettevõtjale – **SMALL BUSINESS**, mille saab kasutusele võtta rollikeskusena.

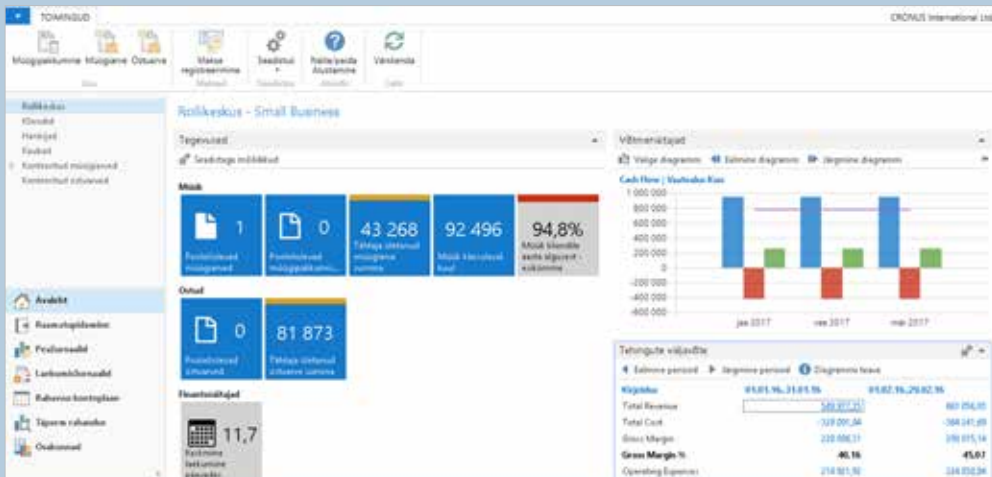
**V**almis profiili menüü ja rollikeskus on komplekteeritud nii, et on arvestatud väikeettevõtja võimalikke vajadusi programmi ja sisestatud info kasutamisel.

Rollikeskuse avalehe menüülindi kasutusvalmis nupud:

- Uus müügipakkumine
- Uus müügiarve
- Uus ostuarve
- Makse registreerimine

Lisaks on välja toodud juba teistest rollikeskustest tuttavad tegevuste nupud koos mõõdikutega.

Samuti on rollikeskusele lisatud võtmenäitajate diagrammid. Kasutusvalmis on üheksa diagrammi, mis iseloomustavad ettevõtte majandusliku seisut. Kasutades navigeerimiseks nuppe *eelmine/järgmine diagramm*, on mugav vaadata just hetkel olulist infot. Diagrammil on *drill down* funktsionaalsus, mis tähendab, et tulbal klikkides saab programmis navigeerida alusnumbriteni.



Diagrammi vaate alla on toodud ettevõtte finantstulemus. Ka selle akna puhul on perioodide vahetamiseks mugavad nupud *eelmine/järgmine* periood ja klikkides numbril saab navigeerida kontoplaani või vastava kontoanalüüsini, mille alusel koondnumber on rollikeskuses kuvatud.

Selline eelseadistatud rollikeskus teeb Microsoft Dynamics NAV-i kasutamise lihtsamaks, nii et programmiga on võimalik märksa kiiremini sõbraks saada.

**Miks võiks väikeettevõtja kasutada SMALL BUSINESS rollikeskust ehk MiniNAV-i?**

- Väikeettevõtja on tavaliselt ka müügiimees, kes vormistab pärast tehingut müügiarve ja sisestab ise ostuarve, säätetes nii raamatupidamiskuludelt.

- Väikeettevõtja sisestab ise andmed ja täidab mõnikord ka raamatupidaja rolli, sisestades ostudokumendid.
- Väikeettevõtja on ettevõtte juht, kelle töölaual peavad olema juhi jaoks olulised diagrammid ja aruanded.

Senised tavapärase profiilide rollikeskused on olnud spetsiifilisemad, nagu müügiimehe või raamatupidaja profiil. Suure ettevõtte müügiimehel ei pruugi olla õigust näha jooksvat bilanssi või kasumiaruannet. Kui väikeettevõtjal on finantstulemused silma all, on see müügitöös suureks abiks.

# Microsofti Dynamics NAV 2016

**Margo Touart,**  
BCS Itera tootearendusjuht

**Microsoft on turule toonud populaarseima äritarkvara Dynamics NAV-i uue versiooni. Mida seal uut on?**

**V**eebiklient on moodsama väljanägemisega, kiirem, funktsionaalsem ja mugavam kui kunagi varem ning pakub väga head alternatiivi Windowsi kliendile.

Täiesti uue võimalusena on lisandunud **nutitelefon** klient. Installides endale rakenduse seadme äpipoest, pääsete ligi kogu Dynamics NAV-i funktsionaalsusele, sh arendustele. Nii lihtne see ongi.

Palju on lisandunud **ühendatud teenuseid**, nagu valuutakursside import, ostuarvete digitaliseerimisteenus Lexmark ICS ja e-arvete dokumendivahetusteenus Tradeshift.

Lisaks on NAV 2016-s ühendatud ka kaks suuremat pilveteenust: **Microsoft CRM Online** kliendihaldus ja **Microsoft Power BI** ärianalüütika. Nende teenuste ühendamine pakub ERP-süsteemile üliolulist lisaväärtust.

Raamatupidajad on kindlasti rõõmsad, kui kuulevad, et uues versioonis on otse arvetelt tehtav **tulude ja kulude perioodiseerimine** ning **konteerimise eelvaade**. Viimane võimaldab vaadata konteerimisel tekkivaid kandeid juba enne dokumendi konteerimist.

NAV-i kõõgipool (arendusplatvormil) on samuti mitmeid uuendusi. **Arendamine sündmuste kaudu** võimaldab teha kohandusi standardversioonist eraldi ning tänu sellele ei sega arendused edaspidi versioonivahetusi. Arendus käivitub automaatselt, kui NAV-i standardfunktsionaalsus on jõudnud soovitud punkti või nn sündmuseni. Sündmuste tehnoloogial baseerub ka suurim uus funktsionaalsus **töövood**.

Võtke meiega ühendust, et saaksime teile näidata kõiki põnevaid uuendusi, või vaadake NAV 2016 demo meie veebist [www.itera.ee](http://www.itera.ee)

# Kohustuslikud e-arved tulevad!

**Ken Kaljas,** BCS Itera projektijuht  
**Margo Touart,** BCS Itera arendusjuht  
**Meelis Puss,** BCS Itera konsultant

**Riik on otsustanud teha järgmise suure sammu paberivaba infovahetuse poole. Aastaks 2020 läheb Euroopa Liidu avalik ja erasektor täismahus üle e-arveldusele. Eesti Rahandusministeerium plaanib e-arvetele üle minna 2017. aasta alguses.**

**P**eamine ja selgeim argument e-arvelduse kasuks on läbipaistev ning seega paremini planeeritav arvemajandus. Riik loob tehnilise raamistiku ehk standardi, mille puhul lähtutakse eeskätt masinloetavusest, algdokumendi vorminõuetest ja kinnitusemärgest. Kokkuvõttes räägime tulevikus valdavalt digitaalsetest masinloetavatest dokumentidest, mis sisaldavad kinnituse andja nime ja kuupäeva.

## Kuidas e-arveid edastatakse?

E-arvete edastuskanalitena nähakse mitmeid operaatoreid: pangad, majandustarkvaralahendused ja spetsiaalsed arveoperaatorid. Ettevõtte kasutavad eri tarkvara ning arveldussüsteeme, mis omavahel ei ühildu. Selleks on loodud (arve)operaatorettevõtted, kelle tarkvaralahendus muudab ettevõtte majandustarkvaraga loodud arvedokumendi masintöödeldavaks, digiteerib ehk muudab e-arveks ning edastab selle aadressaadi vastuvõtjale. Ettevõtte pole vaja dokumente täiendavalt digiteerida, sest operaator lisab oma digitaalse kinnituse. Kokkuvõttes viib operaator kaks osapoolt omavahel kokku.

Eesti kolm arveoperaatorit, Omniva, Opus Capita ja Telema, leppisid detsembris 2015 kokku e-arvete rändluse tehnilistes üksikasjades. Rändluslepe kolmekordistab kõigi e-arveid kasutavate klientide jaoks partnerite arvu. Digidokumentide vahetamise kui üldise standardi loomise initsiatiiv tuli riigilt. Seega on peagi igal Eesti ettevõtte oma e-aadress, mis võtab vastu masinloetava

algdokumendi (raamatupidamisessade tähenduses on e-aadress raamatupidamiskohuslase sidevahendi aadress).

See tähendab, et iga Eesti ettevõtte peab valima ühe operaatori 2017. aasta alguseks, kui e-arveldamine era- ja avaliku sektori vahel on muutunud kohustuslikuks.

Suurimaid muutusi on näha ostuarvete vastuvõtmises – e-arved kiirendavad nende menetlemist ja vähendavad kulusid. Nii on ka BCS Itera teinud sammu selles suunas. NAV 2016 versiooni lokaliseerimise paketi leiab kõigi kolme nimetatud arveoperaatori teenused.

OpusCapita/Omniva -> Teenusarved  
Telema -> Tarneahela dokumendivoog  
E-müügitelemine  
E-saateleht  
E-tarnekiirutus  
E-arve

Teenusarved (uus)  
Tradeshift (uus, ainult NAV 2016) -> PEPPOL-formaadis arved

## MIS ON MIS?

- E-arve tähendab, et dokument on masinloetav – see luuakse, edastatakse ja säilitatakse elektroonilises keskkonnas. Näiteks PDF-vormingus teele pandud arve ei ole e-arve, sest see ei ole masinloetav.
- E-aadress on unikaalne ettevõttepõhine tunnus, mis koosneb riigi (Eesti) tunnusest ja äriregistri numbrist. Need avaldatakse äriregistris.
- Rändlus on mõeldud dokumentide edastamiseks samadel põhimõtetel, kui seda tehakse praegu oma operaatori võrgus.

# CRM – lihtne või keeruline?



**Marek Mairo,**  
BCS Itera turundusjuht

**CRM ehk *customer relationship management* ei ole pelgalt kliendi hoidmise tarkvara. See aitab kujundada ettevõtete kliendistrateegiat, mõõta ja hinnata kliendi väärtust ning proportsionaalset kulu ettevõttele. Millist CRM-i ja miks valida? Kirjutab Marek Mairo.**

**V**iiimase kümne aasta jooksul on CRM-i kasutamine ja ettevõtete investeeringud kliendistrateegiasse kasvanud kümneid kordi (allikas: Market Research.com), ent praegused nõuded lahendustele on väga palju muutunud. Mis nüüd teisiti on?

- Olemasolevate klientide asemel keskendutakse nüüd enam uute klientide leidmisele. Paljuski tuleneb see üha vähenevast kliendilojaalsusest, mis tekitabki surve

uute klientide leidmiseks.

- Teine muutuja on eksponentsiaalne andmemahu kasv: kliendi andmed, ostu- ja tooteajalugu, konkurentide, toodete, teenuste, hindade ja sotsiaalmeediaga seotud andmed jne.
- Kolmas oluline muutuja on võimekus neid andmeid töödelda. Ettevõtted, kes investeerivad selleks majandustarkvara lahendustesse ja taristusse, saavutavad märkimisväärse edu nende ees, kes seda ei tee.

**CRM-i võib laias laastus jagada kaheks:**

- **Analüütiline CRM** kasutab ettevõtete andmeid, et profileerida kliente, võimalusi ja kampaaniaid, kujundada klientidele valikumudeleid ning tõsta seega kliendi elutsükli kasumlikkust.

- **Käitumuslik CRM** kasutab eksperimente ja empiirilisi uuringuid, keskendudes psühholoogilistele alustele ning teenuste mõjule (allikas: Choice Models and Customer Relationship Management; Iyengar, R; Columbia University).

Hästi üldistades tuleb juurutamisel silmas pidada järgmisi **peamisi samme CRM väärtusahelas:**

- 1) kliendiportfelli analüüs ehk millised kliendid on kõige väärtuslikumad ja keda soovitakse oma kliendiks;
- 2) oluline kliendiinfo ehk kes on kõige väärtuslikumad kliendid, miks nad on ettevõtetele lojaalsed, mis on nende personaalsed vajadused ning kuidas tagada, et nad ka tulevikus kliendiks jääksid;

- 3) suhtlusvõrgustik ehk kõik kanalid, mille kaudu organisatsioon ja klient on omavahel ühenduses;
- 4) väärtuse kasvatamine ehk teadmine, keda tahate klientiks ning miks peaksid nad olema teiega. Seejärel on oluline luua strateegia, kuidas oma väärtust tootearenduse ja pakkumiste kaudu pidevalt kasvatada;
- 5) kliendi elutsükli haldamine ehk kliendi positioneerimine, teadvustamine, saamine, hoidmine, teenindamine jne.

**Rahvusvaheliselt räägitakse viiest CRM-i mudelist:** neljasammuline IDIC, kliendile keskenduv Quality Competitive Index Model, viieks põhiprotsessiks jaotatud Payne Five Process Model, kaheksale põhikomponendile keskenduv Gartner Model ja võimalik, et enim kasutatav Buttle's CRM Value Chain Model.

CRM-lahenduste valik on äärmiselt lai ning ulatus ja funktsionaalsused väga erinevad. Universaalset ja igale ärisegmendile sobivat toodet on keeruline, kui mitte võimatu leida. Lisanduvad iga äri personaalsed soovid, mis on kujunenud tegevusajaloo jooksul ning on konkreetse ettevõtte konkurentsieelisteks. Kindlasti peab mõistma, et CRM on sõltuvalt ärisegmendist erinev tööriist: tootmises on tihti rõhk tootedisainil ja personaalsel kliendisuhel, jaemüügis müügikanalitel, toodetel ja turundusel, teeninduses teenuste disainil ja selle pideval kujundamisel.

### Kuidas valida õige CRM?

Lahenduse valikul tuleb lähtuda kahest aspektist.

- **Ettevõtte valikud** – kes on sihtgrupp; millal, kuidas ja mida me klientidele pakume? Tänapäevane lahendus peab lähtuvalt ärivaldkonnast katma suure hulga suhtluskanaleid (TV, raadio, kirjavahetus, suhtlus, internet, sh sotsiaalmeedia jpm) ning tagama võimekuse hinnata nende kanalite efektiivsust ja kasumlikkust. Nagu teame, võib 100 eurot turundusraha olla väga kallis ja 100 000 eurot odav, sõltuvalt sellest, palju üks või teine kanal ja investeering kasu toob.
- **Kliendi valikud** – kas, mida, millal ja kuidas nad ostavad? Teine võimalus on läheneda CRM-i valikul kliendi elutsüklist: kliendi võitmise, lojaalsuse, arengu ja hoidmise strateegiast. Millised on esmased kanalid, mille abil kliendid meid leia-

vad, ning milliseid kanaleid nad sooviksid tulevikus kasutada? Oluline on ka mugandada oma teenuseid ja tooteid selliselt, et need kliendile õigel hetkel sobiksid.

### Personaalne kliendisuhetus

Oleme kirjutanud üha enam personaliseeruvast kliendisuhetest ning ei pea vist rõhutama selle rolli tähtsust kliendilojaalsuse kasvatamisel. CRM-i üks strateegiaid on ehitada sedavõrd edukas kliendisuhe, et konkurentidel oleks võimalikult raske kliendilojaalsust lõhkuda. Ristates mitmeid



andmeid (ostuajalugu, klienditegevused ja -käitumine, teenuslogid, tagasiside), saavad otsustajad palju parema ülevaate kliendiportfellist ning oskavad selle info põhjal strateegilisi otsuseid teha.

Nüüdisaegne CRM peaks sisaldama endas ka võimekust hinnata **kliendi elutsükli väärtust** ettevõttele ehk modelleerida väärtust läbi kliendi võitmise, müügitulude ja kliendi säilitamise kulu ning tõenäosuse hindamise. Lihtne näide: hinnatundlikud kliendid on reeglina vähem lojaalsed. Kui suudame hinnata ja analüüsida kliendi ostukäitumist, võib kiirelt teha otsuse, mida, kas ja kui palju me sellistesse klientidesse panustame.

### Tarbijate käitumismudelid

Selliste mudelite kasutusele võtmine on ettevõttele kasulik selleks, et mõista *multi-channel*'i mõju ja kujundada nende kasutusstrateegiaid, kuna mõned kanalid on tõenäoliselt paremad info otsimiseks ja teised teenuse või kauba pakkumiseks. Praegu on järjest populaarsemaks muutumas kanalid, kus klient saab ise toodet-teenust disainida. Üsna kaua on seda kasutatud mööbli-, auto- ja arvutitööstuses, kuid üha enam levib see ka teistesse valdkondadesse. Sobiv CRM võimaldab sel puhul jälgida oluliste klientide eelistusi.

### Millist praktilist kasu CRM veel pakub?

- Tänapäevane edukas juht teab, et ettevõtte oluliseks varaks on kliendid ja töötajad, mitte ainult toode. Head müügimehed teavad oma kliente ja nende vajadusi peast. Mis saab aga siis, kui neid inimesi ühel päeval enam ettevõttes ei ole? CRM aitab seda riski juba varakult maandada.
- Teiseks ei saa ka tugev müügimeeskond ilma heade töövahenditeta oma tööd edukalt teha, näiteks kohaneda tänapäevase üha keerukama kliendikäitumise ning paljude suhtluskanalitega.
- Oluline on ka mõista, et CRM ei saa olla nn *stand-alone*-lahendus, vaid see on üks protsessi osi terves majandustarkvaralahenduses. Nimelt tulevad paljud CRM-i sisendid läbivalt eri protsessidest: müük, tooted, ladu, päringud, kaebused jne.

### Mida pakub BCS Itera?

Pakume klientidele mitmeid lahendusi alates Dynamics NAV CRM-i funktsionaalsusest kuni spetsiifilise jaekaubanduse vajadustest lähtuva OMNI erilahenduseni. Oma praktikast aga võime just näha, et iga ettevõtte vajab kas rohkem või vähem oma ärispetsiifikast tulenevat mugandust ja standardlahenduse täiendamist, mida NAV kergelt võimaldab.

Oluline on ka mõista, et CRM pole imevahend, vaid tööriist, mis eeldab ning nõuab pühendunud ja tarka kasutajat. Praktikas on küllaltki palju näiteid, kus hilisemas faasis ei ole juhtkond suutnud kehtestada uue lahendusega seotud tööprotsessi muudatusi ning lahendus seisab jõude. See-ga algab nii projekt kui ka kasutuselevõtt juhtidest.

BCS Itera kasutab oma kliendihalduseks igapäevaselt NAV CRM-i, mis sisaldab endas kliendi tehingute, lepingute ja kontaktide haldust, tegevuse- ja suhtluslogi ning muid kliendiga seotud samme. Loomulikult on Dynamics NAV CRM-i võimalused tunduvalt laiemad, sisaldades ka kampaaniaid, müügitsükleid, profiilküsimustikke, statistikat ja kontaktide segmenteerimist ning ülesannete ja klientide sidumist.



# Kas tasub karta, kui IT-firma küsib sinult **miljonit**?



**Leho Hermann,**  
BCS Itera müügijuht

**Suhteliselt demagoogiline küsimus, aga tegelikult tuleb juttu üliolulisest teemast ERP-projektides – projekti tasuvusest ja mõõtmisest, kasutades selleks tuntud kolmetähelist lühendit ROI (return on investment). Tutvustab Leho Hermann.**

**A**inuõige vastus pealkirjas esitatud küsimusele on see, et miljon on suur raha siis, kui see ei tooda kõrvale teist või kolmandat miljonit. Kui investeringust on võimalik saada normaalse aja jooksul tagasi kaks või enam korda suurem summa, siis ei tohiks kellelgi tekkida küsimust, kas on mõttekas investeerida või mitte. Ehk kasutades vanarahva tarkust: karta ei tule suuri kulusid, vaid väikseid tulusid.

## ERP projekti tasuvus

Äriplane koostades tehakse alati tasuvusarvutus. Analüüsitakse, millal võiks plaanitat ärimudel plussi jõuda ehk hakata tootma positiivset rahavoogu ning millal katab rahavoog tehtud kulutused. Tegelikult on ERP-projekti plaanimine äriplaani koostamisega väga sarnane. See ei tähenda üksnes tarkvara juurutamist (IT-teemasid), vaid on eelkõige äriprotsessiliste muudatuste tegemise projekt.

Samas näitab meie praktika, et ERP-projektide puhul tehakse tasuvusarvutusi väga harva või jäävad need liiga pinnapealseks. Siit omakorda tuleb hirm nende investeringute ees, kuna ERP-projekt pole mingi füüsiline ese, mida saab katsuda ja mis on pillikult öeldes laonurgas kogu aeg olemas.

See on eelkõige inimestevaheline projekt, mille käigus toimub ettevõtte protsesside automatiseerimine, efektiivistamine ja pidev täiendamine.

Kuidas saada ERP-projekti puhul üle väikeste tulude hirmust? Üks kindel soovitus on püstitada ärilised eesmärgid ning planeerimisfaasis panustada rohkem aega tasuvuskohtade leidmisele ja nende hindamisele.

## Põhjendatud vajadus

Majandustarkvara juurutusprojekti eesmärk ei saa olla ainult ühe või mitme tarkvara vahetamine uue vastu. See, et uue lahenduse peale üldse mõtlema hakatakse, peab olema kuskilt ettevõtte seest tulenev vajadus, näiteks laoprotsesside efektiivistamine või elektrooniliste kanalite loomine oma klientide ja partneritega.

Neid soove aluseks võttes tuleb tegelikult vaadata äriprotsessi tervikuna ja kõik selle osad läbi käia – äkki on kuskil veel

midagi, mida saab paremaks teha. Siinkohal on mõttekas konsultant või partner väljastpoolt appi võtta. Üks pool on see, mida ettevõtte ise arvab, aga kindlasti oskab konsultant, kes on paljudes teisteski firmades sarnaseid projekte teinud, soovitada lisaks vähemalt sama palju parenduskohti.

Selle eeltöö tulemusena tekib pikk nimekiri tegevustest, mida võib nimetada tuluefektideks. Neid saab omakorda jagada järgmiselt:

### • Otsesed tuluefektid

Neid on lihtne mõõta, saadav rahaline kasu on selge. Näide meie praktikast: kui seni tegeles müügiettevõttes igapäevaselt suurte pangalaekumiste ja -maksetega üks inimene, siis uus süsteem võimaldab selle protsessi maksimaalselt automatiseerida. Vabanev inimressurs on võimalik suunata mõnele teisele vabale töökohale. Kui inimese palgafond on näiteks 18 000 eurot aastas, siis on see puhas rahaline võit.

| Otsesed efektid                 | 1. aasta       | 2. aasta       | 3. aasta      |
|---------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Vähenenud abipersonal           | 20 000         | 20 000         | 20 000        |
| Vähenenud laokulud              | 25 000         | 25 000         | 25 000        |
| Ristmüük (cross-selling)        | 10 000         | 10 000         | 10 000        |
| Vähenenud kaupade käsitluskulud | 5 000          | 4 000          | 2 000         |
| Juurdemüük (up-selling)         | 10 000         | 10 000         | 10 000        |
| Suurenenud müügiefektiivsus     | 6 000          | 7 000          | 8 000         |
| Kaupade allahindluse vähenemine | 40 000         | 30 000         | 20 000        |
| <b>Kokku</b>                    | <b>116 000</b> | <b>106 000</b> | <b>95 000</b> |

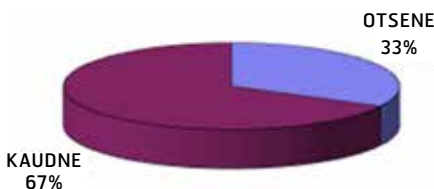


VAATAME, MIDA PAKUB LAHENDUSEKS MAAILMAPRAKTIKA?

Või kui juurutada elektrooniline müügikanal (B2C või B2B), siis suureneb tõenäoliselt ka müügi maht ning seeläbi ettevõtte tulud. Jälle praktiline näide meie kliendilt, kes võttis enda laos kasutusele käsiterminalid ja laoaadressid ning suutis viia komplekteerimisvigade arvu miinimumini (0,0%). See väljendus otseselt selles, et saadetiste kokkupanemisel ei tehtud enam vigu ning ära jäid varem jaekettidelt saadud trahvid.

#### • Kaudsed tuluefektid

ROI-mudelid moodustavad need tavaliselt suurema osa ja neid on paraku raskem rahaliselt mõõta. Kuid tulemuse saamiseks peab neile rahalise väärtuse külge panema.



Maailma praktika näitab, et kõige suurem tuluefekt saadakse siis, kui kogu ettevõtte informatsioon on ühes lahenduses ja kõigile kättesaadav. Jäädavad ära võimalikud mõõdarääkimised või osakondade asjatud infovahetused, kuna kõigile kehtib nn üks tõde, mida ERP näitab. See võib töötajate produktiivsust kuni 15% tõsta, mis väljendub selles, et sama aja jooksul suudetakse teha ära rohkem tööd.

Oleme oma praktikast näinud, et kindlasti on üks kaudne tulu ka see, kui kasutatakse ERP-lahendust viimasel tehnoloogilisel platvormil. Tänu sellele on vajadusel võimalik seda kiiresti integreerida teiste lahendustega või võtta kasutusele uusi tehnoloogilisi lahendusi, mis annavad selge konkurentsieelise. See on võimalus, mida ei osata võib-olla kohe hinnata, kuid mis

| Kaudsed efektid  | 1. aasta       | 2. aasta       | 3. aasta       |
|--|----------------|----------------|----------------|
| <b>Efektivsem äriprotsessi juhtimine</b>               |                |                |                |
| Omni kanalite kasutuselevõtt                           | 10 000         | 12 000         | 14 000         |
| Kasvatav produktiivsus                                 | 30 000         | 30 000         | 30 000         |
| Vähenedud vigadest ja/või tegevusetust tulenevad kulud | 10 000         | 8 000          | 6 000          |
| Parem juhtimine eelarvestamise kaudu                   | 5 000          | 5 000          | 5 000          |
| Transpordikulude vähenemine                            | 5 000          | 5 000          | 5 000          |
| <b>Parem suhtlus klientide ja partneritega</b>         |                |                |                |
| Vähenedud suhtlemiskulud läbi B2B, B2C, Web            | 27 000         | 27 000         | 27 000         |
| Ostuajaloo analüüs, täpsemad kampaaniad                | 5 000          | 5 000          | 5 000          |
| Vähenedud logistikakulud (Telema, EDIsoft)             | 23 400         | 23 400         | 23 400         |
| <b>Parem info jagamine ettevõtte sees</b>              |                |                |                |
| Üleettevõteline ärianalüüs->täpsemad otsused           | 5 000          | 8 000          | 10 000         |
| Töötaja tootlikkuse tõus                               | 30 000         | 30 000         | 30 000         |
| <b>Kokku</b>   | <b>150 400</b> | <b>153 400</b> | <b>155 400</b> |

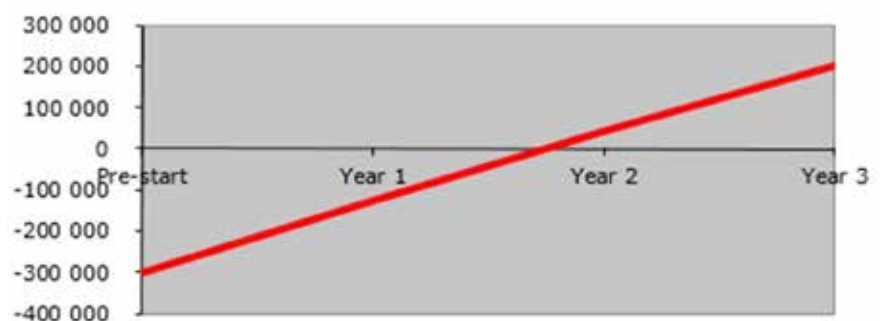
läheb hinda siis, kui seda on vaja kiiresti rakendada (nt uus klient eeldab teatud tehnoloogilist valmisolekut vms).

#### Kulud ritta

Kui võimalikud tulud on reastatud ning rahaliselt hinnangud külge pandud, siis tuleb sama teha ka kuludega. Seda on soovitatav teha nii, nagu on kirjeldatud ERP-lahenduse omamiskulu kirjeldavas artiklis (loe lk 48) ehk tuludele peab vastu panema kõik kaasnevad kulud.

Kõige kergem on võrrelda lihtsalt kahte numbrit: oodatavad tulud ja planeeritud kulud. Tõesema pildi saamiseks on mõttekas tulud 3–5 aasta peale ära jagada, nagu soovitasime kuludega teha TCO artiklis (loe lk 48). See annab parema rahavoolise ülevaate investeeringutest ja saadavatest võitudest. Keerukamad ROI-mudelid võtavad veel lisaks arvesse raha hinda, seda, kas investeeringuid amortiseeritakse või mitte, ja muid komponente, kuid esmakordsel ROI arvutamisel võiks alustada lihtsama variandiga.

Näidismudelist võetud graafik siin all näitab, et ERP-lahenduse investeering tasub end ära vähem kui kahe aastaga.



Kuigi esmapilgul võib tunduda, et reaalse kasu tuleb otsestest tulueffektidest, siis maailma praktika kinnitab just vastupidist tendentsi – peamine võit ei ole mitte niivõrd see, et saab mõne inimese asemel masina tööle panna, vaid pigem see, et paraneb infoliikuvus nii organisatsiooni sees kui ka partnerite ja klientide vahel. Samuti on tänu ERP-le võimalik ettevõttes läbi viia muudatusi, et kohaneda paremini majanduskeskkonnaga.

Kokkuvõttes julgustame kindlasti investeeringuprojektide planeerimisel kavandatavaid muudatusi ja nendest tulenevat kasu süvitsi analüüsima ning kulupoolega võrdlema. Kaasake tingimata teise arvamuse saamiseks väliseid konsultante, kellel on kogemusi sarnaste protsessidega. Oma harjumused on küll visad kaduma, aga alati ei pruugi need olla kõige efektiivsemad.

Meie praktika näitab, et ei 10 000, 100 000 ega ka miljon ei pruugi olla suur number, kui teha põhjalik tasuvusanalüüs ja selgub, et saadav võit on palju suurem.

# Dynamics NAV2016 – eduka ettevõtte äritarkvara



Margo Touart, BCS Itera tootearendusjuht

**Äritarkvara uuendamine on ettevõttele töömahukas ja kallis, ent uues Dynamics NAV2016 versioonis on uuenduste tegemine nüüd palju lihtsam. Olulisemaid muudatusi tutvustab Margo Touart.**

**Ä**rikeskkond muutub pidevalt ja järjest kiiremini. Infotehnoloogia areng ja laienemine mõjutab tugevalt seda, kuidas ettevõtted tegutsevad ning kui edukad nad on. **Uuenduste** omaksvõtmine, mitte nende ignoreerimine, on kriitilise tähtsusega.

Selleks et tehnoloogilised ja ärilised uuendused kiiremini ettevõtetele tuua, on

Microsoft otsustanud NAV-i äritarkvara arendustsükli lühendada ning tulla nelja aasta asemel uue versiooniga välja lausa igal aastal. Tõenäoliselt muutub see periood edaspidi veelgi lühemaks.

Kaks olulisemat tarkvara uuendamise seotud muudatust Dynamics NAV2016-s on:

- „**Laiendused**“, mis võimaldavad partnerite täiendusi lihtsa *install-* ja *uninstall-*meetodiga paigaldada ja eemaldada.
- „**Sündmused**“, mille abil saab ettevõtte teha arendusi eraldiseisvana ning siduda nende käivitumise soovitud sündmuse või kohaga standardtarkvaras.

Need põhimõtted lihtsustavad ettevõtete jaoks tunduvat uute tarkvaraversioonide juurutamist. Uuenduste kasutuselevõtmiseks ei ole vaja seniseid kohandusi uuesti sisse viia, vaid piltlikult öeldes seotakse need versioonist lahti ning liidetakse uuega.

## Ärianalüütika

Uues Dynamics NAV2016 versioonis on rõhku pandud ka ärianalüütikale. Ettevõtete valduses olevate andmete kasv pakub uusi võimalusi – andmete koondamine, seoste leidmine ning visualiseerimine aitab teha paremaid ja kiiremaid otsuseid.

Microsofti värskeim tööriist selles vallas



klaviatuuri ei ole käepärast, siis saab seda teha tahvelarvutist või telefonist. Selleks ei ole vaja teha muud, kui paigaldada äpp oma seadme äpipoest, seadistada NAV-i serveri aadress ning avamisel sisestada oma NAV-i kasutajainfo.

Tänu sellele on ettevõtte mobiilsed töötajad, nagu hooldustehnikud, laomehed, müügiesindajad, konsultandid, juhid jt, ka pärast kontorist lahkumist teistega samas informumis. Info on vahetult kättesaadav ning sisestatav sõltumata kohast ja ajast.

Praktikas on sellest väga suur kasu kindlasti **kinnitusringides**, mis on NAV2016 versioonis läbi teinud suure uuenduskuuri ning koondatud uue **töövoogude** funktsionaalsuse alla. Kui töövoos seadistatud protsessis on üks isik oma tööloigu lõpetanud, liigub töövoog koos vastava teavitusega edasi. Tööd (sh kinnitusringi kinnitusvajadused) ei jää ootele ja neid ei ole võimalik unustada, sest tarkvara saab seadistada nii, et see saadaks meeldetuletusi. Lisaks paraneb protsessi jälgitavus, tänu millele on võimalik seda hiljem analüüsida, tuvastada kitsaskohti ning neid optimeerida.

### Digipööre raamatupidamises

Nii meil kui ka mujal maailmas muutuvad paberarved järjest vähem populaarseks ning seetõttu on Dynamics NAV-i lisatud võimalus saata ja vastu võtta **e-arveid**. Rahvusvaheliste partneritega suheldes saab kasutada Euroopa Liidu standardis e-arveid ning dokumendivahetuskeskonnas Tradeshift, Eesti äripartneritega Omnia, OpusCapita ja Telema dokumendivahe- tusteenuseid.

Mida teha, kui äripartner ei ole veel valmis masinloetavaid e-arveid edastama? Lahendusena saab suunata sissetulnud PDF-kujul ostuarved **digitaliseerimisteenusele**, mis tuvastab arve põhiinfo ning saadab selle loetud sekundite jooksul tagasi masinloetaval kujul. Parimal juhul peab raamatupidaja sisestama ainult konto, millele kulu kanda.

Ka Eesti riik valmistab ette digipööret raamatupidamises. Eelnoü järgi peavad riigiettevõtted alates 2016. aasta keskpaigast olema valmis e-arveid vastu võtma. 2017. aasta algusest saab riigiettevõtetele esitada ainult masinloetaval kujul e-arveid.

Kui teie klientideks on riigiettevõtted või näete neid edaspidi oma potentsiaalse klientidena, siis on just praegu õige aeg oma tarkvara ning selle e-arvete võimekus üle vaadata.

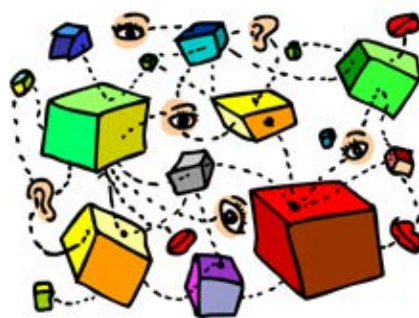
on veebipõhine teenus **Power BI**. See on mõeldud kõigile ettevõtte töötajatele ning võimaldab hõlpsalt koostada andmetest visualiseeringuid, seada moodsaid ning koondada neid ülevaatlikeks juhtimislauadeks. Ning loomulikult jagada tulemusi kolleegidega ja miks mitte näiteks nutite- lefonis.

### Dynamics NAV2016 nüüd kõikides seadmetes

Dynamics NAV-i funktsionaalsusi saab nüüd kasutada kõikidel seadmetel, nii et miks mitte kasutada nutiseadmeid ka ettevõtte protsesside efektiivsemaks, operatiivsemaks ja täpsemaks muutmisel! Kui hiirt ja

### Kuula sotsiaalmeediat

Kuidas aitab NAV 2016 kliendisuhteid hoida ja parandada? Uuenduslik kliendihaldus- tarkvara **Microsoft CRM Online** suudab kuulata ka sotsiaalmeediat, analüüsida postitusi ning hinnata, kas need on hea või halva iseloomuga. Nii on ettevõttel võimalik sotsiaalmeedias toimuvale reageerida, kasutada saadud teavet sisendina oma toodete ja teenuste arendamisel või selgitada vajadusel avalikult mõnda äpardust või arusaamatust. Uues versioonis on Dynamics NAV ja CRM Online omavahel seotud ehk piltlikult öeldes on Dynamics NAV 2016 kliendihaldusmooduliks Microsoft CRM Online.



DYNAMICS NAV 2016 - TÖÖKINDEL  
INFOFORUUM KOGU KOLLEKTIIVILE

Lisaks sellele on NAV 2016 versioonis veel palju uuendusi. Võtke meiega ühendust ja me tutvustame teile kõiki põnevaid funktsionaalsusi. Vaadake ka NAV 2016 demo meie veebist [www.itera.ee](http://www.itera.ee)

### Lisaks vaadake järgmisi kesk- kondi:

- Dokumendivahetuskeskond Tradeshift: <https://tradeshift.com/>
- Arvete digiteerimisteenus Lexmark ICS: <https://www.youtube.com/watch?v=Blu98Cp7NMU>
- Microsoft Power BI: <https://powerbi.microsoft.com/>
- Microsoft CRM: <https://www.microsoft.com/et-ee/dynamics/CRM.aspx>



# Peakasutaja kui investeringu kaitsja



Peeter Kargu,  
BCS Itera ärijuht

**Uus tarkvara on ettevõttele nagu puhastus või värske hingamine. Aga kes seda süsteemi üleval hoiab, et uus hingamine püsiks? BCS Itera kogemuse ja ka rahvusvahelise metoodika järgi peaks selleks olema peakasutaja. Millega ta täpselt tegeleb? Kirjutab Peeter Kargu.**

**M**ajandustarkvara juurutamisel on ettevõttel tavaliselt konkreetsed eesmärgid, näiteks: vähem süsteeme, kuhu andmeid sisestatakse ning kus neid töödeldakse ja hoitakse; protsesside automatiseerimine; lihtsamalt kättesaadav juhtimisinformatsioon; kiirem infoliikumine; väiksem ajakulu põhivaldkonnaga mit-

te seotud tegevustele. Nende eesmärkide saavutamiseks on vaja organisatsioonist kokku koguda vajalik informatsioon ja see juurutuspartnerile arusaadavalt esitada.

Kui ettevõttes on määratud peakasutaja, siis on täiesti loomulik, et selline informatsioon jõuab temani või ta ise kogubki seda. Peakasutajal on lahendusest terviklik ülevaade ning ta teab, miks ja mille alusel on otsustatud majandustarkvara just sellisel kujul juurutada ja kasutada. Samuti teab ta põhjusi, kui midagi ei ole juurutatud või on tulevasteks etappideks edasi lükatud. Juurutuse käigus saab peakasutaja partnerilt suurel määral oskusteavet ja tihti jagatakse talle ka valdkonna parimaid praktikaid.

## Peakasutaja oskused

Need ülesanded nõuavad peakasutajalt tehnilist taipu, analüütilist ja nn kastist väljas mõtlemist, suure pildi nägemist, head suulist ja kirjalikku eneseväljendusoskust, õpetamisoskust jne. Samas peab arvestama, et peakasutaja roll võtab juurutusetaapis üpris palju aega ning hea tulemuse saavutamiseks peab ka tulevikus selle jaoks konkreetselt aega planeerima.

Kui ettevõttel peakasutajat ei ole või ta sellesse rolli ei sobi, kannatab nii juurutusprojekt kui ka edasised arengud. Halvimal juhul võib juurutamine ebaõnnestuda, eelarved ja ajakavad lõhki minna ning meeskond ei pruugigi lahendust kasutusele võtta.

Toon välja veel mõned ohud:

- tarkvara on juurutatud, kuid ei toeta ettevõtte protsesse;
- lahendus ei moodusta ühte tervikut, esineb vastuolusid ja dubleerimist;
- soovitud efektiivsuse asemel on kõik hoopis keerulisemaks muutunud;
- protsessid halvenevad või pudelikaelad on alles;
- puuduliku dokumentatsiooni tõttu ei tea keegi, miks midagi on tehtud;
- ebamugav tarkvara ja keerulised protsessid tekitavad inimestes rahulolematust;
- informatsiooni on keeruline kätte saada, see on segane, ebavajalik või mis kõige hullem, vale;
- keegi ei tea, mis saab lahendusega edasi, millesse on vaja investeerida või mis pole tähtis;
- testimine on tehtud puudulikult;
- arenduskulud ei ole kontrolli all, kõik esitavad oma soove partnerile.



TÄNU TEMA ANALÜÜSI VÕIMELE  
TASUVAD INVESTEERINGUD ÄRA

Kokkuvõtteks: peakasutaja kaasamine ettevõtte otsustamisprotsessi tagab sujuva ja optimaalse toe majandustarkvara juurutamisel ning väärtus, mida ta pakub, on nii rahas kui ka pädevuse poolest selgesti hinnatav. Kuigi hästi toimiv süsteem on palju märkamatum kui logisev lahendus, ei tohi lasta end sellest uinutada ning peakasutaja panust alahinnata.

## Kuidas aru saada, et ettevõttel on tugev peakasutaja?

### Juurutusprotsessis:

- enne tööühma koosolekut on selge, kuidas ettevõttes asjad toimuvad (protsessid, arvestusmeetodid, rollid);
- tööd on prioritseeritud – on selge, mis on hädavajalik ja mis teisejärguline;
- juurutamiseks vajalikud tegevused ja informatsioon jõuavad partneriteni kokkulepitud tähtjaks;
- ettevõtte projektmeeskond teab, mida, millal ja miks tehakse.

### Jooksva igapäevase kasutamise faasis:

- ettevõtte soovid on kooskõlastatud, partnerile ei tehta mõtlematuid tellimusi;
- ettevõtte suudab lahenduse kasutamiseks ise pakkuda igapäevast tuge;
- klient on võimeline lihtsamaid seadistusi ja muudatusi ise operatiivselt tegema;
- on plaan nii jooksva kuu, aasta kui ka pikema perioodi jaoks;
- organisatsiooni muudatused (struktuur, protsessid, tooted) peegelduvad operatiivselt majandustarkvaras.



# Vii oma äri uutesse kõrgustesse.



Office 365

Microsoft Azure

Majandustarkvara  
majutus

# Kuidas aitavad **mõõdikud** tootmises paremaid tulemusi saavutada?



**Madis Maripuu,**  
BCS Itera konsultant

**Tootmisel ja spordil on palju ühist: mõlemas valdkonnas on võimalik saavutada tipptulemus siis, kui eesmärk on selge ning on kokku lepitud, millised tegevused aitavad selleni jõuda. Kuidas tootmisettevõttes mõõdikute abil paremaid otsuseid teha, selgitab Madis Maripuu.**

**M**õõdikud on kui suunaviidad, kus on kirjas seis planeeritud ja tegeliku vahel. See omakorda annab juhise, kas ollakse õigel teel või on vaja läbi viia korrigeerivaid tegevusi ning võtta vastu taktikalisi otsuseid. Tootmisettevõtte juhtkonnal on vaja parimate otsuste jaoks hallata tulemus- ja tegevusmõõdikuid.

**Tulemusmõõdikud** näitavad eesmärkide saavutamiseks vajalikke tulemusi. Tootmisvaldkonnaga seotud tulemusmõõdikud võib jaotada järgmiselt:

- kvaliteedimõõdikud (toodete kvaliteet, tarnetäpsus),

- protsesside teostatavuse mõõdikud (protsesside efektiivsus, ressursikulu toodangu kohta),
- töökoha korrashoiu mõõdikud (töökoha korrashoiu indeks),
- keskkonna- ja jäätmevaldkonna mõõdikud (jäätmekogus ja -kulu väljundi kohta).

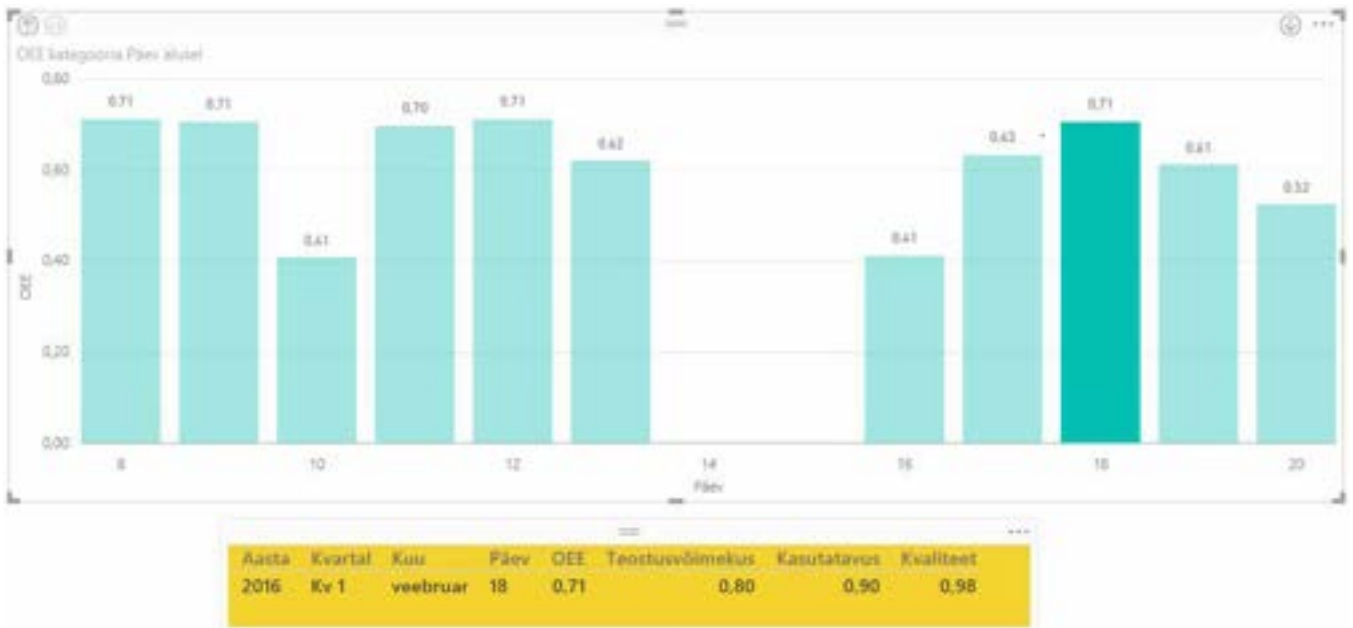
**Tegevusmõõdikud** näitavad, kuidas toimivad tegevused, mis on vajalikud tulemuste saavutamiseks. Tootmisvaldkonna tegevusmõõdikud on seotud eelkõige tootmisettevõttega ning on järgmised:

- toote arendamise mõõdikud tegevuste kohta, mida on vaja toote ettevalmistamiseks tööstuslikuks tootmiseks, nt disainiparendused ning sobivate tootmistehnike ja -tehnoloogiate valik;
- tootmise planeerimise mõõdikud tegevuste kohta, millest koosneb tootmise ressursside ja vajalike materjalide tarne

ning kvaliteedi planeerimine;

- tootmise elluviimise mõõdikud tootmisprotsessi ja -korralduse kohta, muu hulgas seadmete häälestamine, toodete kiire vahetamine, siselogistika jms;
- tootmise korrashoiu mõõdikud tegevuste kohta, mida on vaja, et töökoht oleks nõuetekohaselt korras;
- inimeste arendamise mõõdikud tegevuste kohta, mis on seotud spetsialistide ettevalmistamise ja täiendkoolitusega, et töötajad oleksid oma töövaldkonnas kompetentsed.

Juhtimisotsuste tegemiseks tuleb mõõdikute süsteemile lisada valiku- ja otsustamissüsteem, mis aitab tegevusi muuta ja suunata. Valikute ja võimalike otsuste koostajaks võib-olla arvuti, sest see on võimekam andmetöötaja kui inimene. Näiteks hoiab Dynamics NAV tootmismooduli automaatne planeerimistarkvara kokku



aega, sest arvuti koostab tootmise ja materjalide planeerimissoovitused automaatselt. Kasutajal tuleb tootmise ja materjali tarneplaani soovitused üle vaadata, vajadusel korrigeerida ja kinnitada. Arvuti võib tootmis- ja materjaliplaani uuendada kasvõi iga päev, muutes planeerimisprotsessi paindlikumaks ja täpsemaks. Ajaline kokkuvõtteid on tundides kui mitte päevades, sest ilma automaatselt planeerimismoodulita on planeerimisvahemikuks enamasti üks nädal.

Selleks et üksikutest mõõdikust rohkem kasu oleks, tuleks need paigutada süsteemi nii, et kasutajatel oleks tegevustest, tulemustest ja eesmärkidest selge ülevaade.

Suurema hulga tegevus- ja tulemusmõõdikute paremaks jälgimiseks on võimalik panna mõõdikud üksteise sisse. Nii saab kasutaja vaadelda ühte või paari võtmemõõdikut, millest omakorda on võimalik avada teisi mõõdikuid, millest võtmemõõdik koosneb.

Pildil 1 on ühte mõõdikusse, seadmete kogumõjususse (inglisekeelne lühend OEE), lisatud kolm komponenti: kasutatavus, teostusvõimekus ja kvaliteet. Kui vajutada OEE tulpdiagrammil 18. kuupäeva tulbale, siis ilmuvad tulpdiagrammi all olevasse tabelisse selle päeva kogumõjusus komponentide väärtused vastavalt 0,8, 0,9 ja 0,98. Korrutades teeb see OEE väärtuseks 0,71. Siit võib lahendust edasi arendada ja vaadata omakorda komponentide sisse, et saada teada, millest on väärtused tekkinud.

**Pilt 1. OEE esitamine koos alamkomponentidega. Valitud on OEE väärtus 18. kuupäeval, allpool on kuvatud OEE komponendi väärtused samal kuupäeval.**

Keerukamate süsteemide, näiteks ettevõtte majandusnäitajate tegevus- ja tulemusmõõdikute vahelist seost saab kirjeldada trendina pikema ajaperioodi jooksul. Pildil 2 on kujutatud tootmise tulemusmõõdikuid veebilehelt [www.bi4dynamics.com](http://www.bi4dynamics.com): kogus, keskmine kulu ja tootmismahut. Nagu pildilt näha, on koguse kasv tugevasti seotud keskmise kulu maksumusega, mille üks põhjus on võimsuse säästlikum kasutamine.



**Pilt 2. Näide tootmise tulemusmõõdikust [www.bi4dynamics.com](http://www.bi4dynamics.com) lehelt**

Mõõdikute süsteem aitab visualiseerida tegevusi ja tulemusi. Süsteemi loomisel tuleb kasutada infotehnoloogia võimalusi nii andmete visualiseerimisel kui valiku- ja otsustusetpanekute tegemisel. Selle tulemusel muutub kogu tootmissüsteem paindlikumaks ja efektiivsemaks, ressursse kasutatakse säästlikumalt ning suureneb klientide ja töötajate rahulolu. Mõõdikute süsteemi arendamiseks ei ole vaja leiutada uut rakendust, sest mitmed mõõdikud on juba juurutatavas tarkvarasüsteemis olemas – olemasolevat informatsiooni tuleb vaid rohkem kasutada. Vajadusel saab mõõdikuid lihtsalt rakendusele juurde lisada ja kohendada.

# Milleks mulle tarkvarakindlustus?



Kätlin Ehrlich,  
BCS Itera ärijuht

**Ettevõtted kindlustavad hooneid, autosid, kaubasaadetisi, reise ja isegi juhtimisvigu. Enamik rahvusvahelisi majandustarkvara tootjaid pakuvad nn tarkvarakindlustust. Mis see õieti on ja miks on vaja oma tarkvara kindlustada? Selgitab Kätlin Ehrlich.**

Investeeringud majandustarkvara (edaspidi ERP) lahendustesse on tihti suured ja märkimisväärsed, pakkudes

võimalust olla edukas ja omada konkurentsieeliseid. Need investeeringud ei lõpe juurutusprojekti elluviimisega, vaid lahendust täiendatakse pidevalt jätkuprojektide käigus: võetakse kasutusele lisafunktsionaalsusi, tehakse muudatusi äriprotsessides. Mõnikord on vaja teha täiendusi ka seoses seadusandluse muudatustega.

Iga ettevõtte saab tagada oma ERP lahenduse jätkusuutlikkuse ning selle, et majandustarkvara tootja seda pidevalt

hooldab ja edasi arendab – selleks tuleb iga aasta oma litsentsi kindlustada. See ei ole lisamaks, vaid pakub ettevõttele palju hüvesid, aitab kokku hoida raha ja pakub ideid arenemiseks. Rendimudeli puhul on nimetatud tasu enamasti juba hinna sees.

Tarkvarakindlustus annab kliendile mitmeid eeliseid. Olgu siin toodud Microsofti pakutavad võimalused:

- **Regulaarsed uuendused ja parandused – KOKKUHOID**



Kõigepealt tagab tarkvarakindlustus toimiva lahenduse. See tähendab kohe ka rahalist kokkuhoidu, sest kui tootes ilmneb mõni viga, siis parandab selle tootja (ehk Dynamics NAV puhul Microsoft) ning klient maksab oma kohalikule partnerile vaid paigaldusteenuse, mitte veaparan-duse väljatöötamise eest (hinnavahe on tihti mitmekordne).

- **Seadusandlusest tulenevad lahendused – SEADUSEGA KOOSKÕLAS ERP**

Kõikidel, kellel on tarkvarakindlustus, on võimalik seadusandluse muudatusest tingitud uusi lahendusi soetada. Tavali-selt tuleb investeerida uue lahenduse lit-sentsi ning paigaldusse, aga väljatöötamine kui suurem kulu jääb partnerile. Ilma kindlustuseta võib tekkida ka olukord, et suuremaid muudatusi polegi võimalik juurutada.

- **Tehnoloogiaga koos arenev platvorm – KAASAEGSUS**

Tarkvarakindlustus tagab, et tehnoloogia arenguga käiakse pidevalt kaasas. Samuti kindlustab see sobivuse teiste seotud tarkvaradega (nt SQL, Windows).



- **Investeeringute kaitse – KOKKUHOID JA ÄRI KASV**

Kui on vaja versiooni vahetada või juurutada uut lahendust, siis ei pea litsentsi uuesti soetama. Samuti on litsentsi võimalik täiendada uute funktsionaalsuste, kasutajate hulga ja arendusvahenditega. Oluline on veel see, et ostuhind jääb litsentsi väärtuseks isegi juhul, kui hinnakirjas tehakse muudatusi – selle baasilt arvutatakse ka iga-aastane tasu.

- **Tasuta koolitusportaal – TÖÖTAJATE TEADMISTE KASV**

Võimalus tutvuda uute versioonidega, leida uusi ideid lahenduse laiendamiseks ning koolitada töötajaid e-õppekursustel. Koolitusportaalis on mitmeid tasuta e-õppekursusi nii üldisemal kui ka spetsiifilisemal tasemel.

- **Tooteinfo ja dokumentatsioon – LAIEM SILMARING JA EFEKTIIVSUS**

Tarkvarakindlustuse klientidel on alati võimalik saada dokumentatsioone paigalduse, seadistuse, tehniliste nõuete ja uuenduste kohta.

- **Foorum – SUHTLUS JA KOGEMUSTE JAGAMINE**

Online-foorumis saab jagada kogemusi ning lugeda teiste Dynamics-i kasutajate soovitusi ja arvamusi.

Reaalses äris on iga välja toodud punkti taga rahaline kulu, mida ei osata konkreet-selt seostada tarkvarakindlustustasuga ja seega ei nähta ka sellest saadavat kokkuhoidu.

Halvem variant on see, kui neid võimalusi lihtsalt ei osata oma ettevõttes ära kasutada. Sellisel juhul tekibki igal aastal küsimus, milleks tarkvarakindlustust vaja on. Inimesed ei näe, et see on ettevõtte äriprotsesside toimimise ja muudatuste tegemise tagatis, mida peab oskama ka kasutada.

**Agas mis juhtub siis, kui kehtivat tarkvarakindlustust ei ole?** Loomulikult ei ole võimalik kasutada kõiki loetletud võimalusi, ent piiranguid on veelgi. Kõige kiiremini tuntavamad kahjud ja piirangud on järgmised:

- ei saa teha lisaarendusi (aruanded, funktsionaalsus, väljatrükid),
- ei saa soetada seadusega nõutud uusi lahendusi,
- ei saa suurendada kasutajate hulka,
- ei saa kasutusele võtta uusi mooduleid ega funktsionaalsusi,
- ei saa juurutada uut versiooni,
- ei saa võõrandada litsentsi ehk viia üle tütar- või emaettevõtte nimele, kui see peaks vajalik olema,
- ei saa litsentsis muuta ettevõtte nime,
- kõikide tootevigade paranduste eest tuleb partnerile maksta,
- kõik tootekoolitused on tasulised ja need tuleb tellida toepartnerilt.

Katkenud tarkvarakindlustust on võimalik taastada, kuid sellisel juhul ei ole soetus-hind enam sama ja kõik moodulid arvutatakse kehtiva hinnakirja alusel ümber. Uue hinna baasilt kalkuleeritakse kindlustustasuga tagantjärele ning edaspidiseks perioodiks.

Kokkuvõtteks võib öelda, et kui ettevõtte investeerib oma ERP-lahendusse, siis kindlasti tuleb ka tarkvara igal aastal järjepidevalt kindlustada. Sellest saadav kasu on ettevõtte töökindluse mõttes märkimis-väärne ning ärahoitud kahjud suuremad kui makse.

# Agiilne metoodika – kellele, millal ja miks?



Külli Rebane,  
BCS Itera äri- ja kvaliteedijuht

**ERP-projektid on tänapäeva maailmas palju keerukamad, kuna majandustarkvara ei võrdu enam raamatupidamistarkvaraga. Valesti juhitud projekt võib tähendada äri sulgemist, samas hea lahendus aitab ettevõtet tublisti edendada. Üks võimalus projekti läbiviimiseks on agiilne lähenemine. Mida see tähendab? Selgitab Külli Rebane.**

**P**rojektide läbiviimise meetodeid on palju ja kindlasti ei ole agiilne lähenemine garanteeritud võluvits ega imeravim hea lahenduse saamiseks. Ouline on silmas pidada, et ettevõtte ootavad järjest enam paindlikkust. Seega ongi esimene suurim proovikivi õige metoodika valimine, et seda neile pakkuda.

## Kose tüüpi projekt vs agiilne lähenemine

Scrum, Kanban jt – need kõik on agiilsed metoodikad. BCS Itera toetub oma juurutustes Suresteipi agiilsele metoodikale, mis on välja töötatud just valmistarkvara (näiteks majandustarkvara) juurutus- ja arendusprojektidele.

Sageli võrreldakse tarkvaraprojekti ma-jaehitusega, sest see aitab hästi välja tuua metoodikate peamised erinevused. Kujutame ette, et ehitame oma esimest maja traditsioonilise kose (*waterfall*) meetodi järgi, kus etapid järgnevad üksteisele ja

järgmisega ei alustata enne, kui eelmine on lõpetatud. Sel juhul lüüake labidas maasse alles siis, kui kogu projekt on paberil lõplikult kinnitatud ehk kui on paigas, mis värvi tulevad seinad, kuhu pannake pistikupesad, lambid jne.

Kõik see on tunduvalt lihtsam, kui vajadused on täpselt teada: kui on enne maja ehitatud või sarnases majas elatud ning kõik võimalused-puudused on teada. Kui see aga nii ei ole, võib üsna kindel olla, et pärast sissekolimist tuleb välja terve hulk asju, mida oleks pidanud teisiti tegema.

Agiilse meetodi puhul on projekti alguses paigas põhimõttelised kokkulepped: maja ehitatakse kivist, see tuleb kahekorruseline ja neljatoaline, samuti lepatakse kokku kütte-, vee- ja sidesüsteemi parameetrid. Ent lõplik otsus, kuhu panna aknad, kui-

das paigutada valgustus jne, tehakse alles vastavasse etappi jõudes. Kui suur on tõenäosus, et me suudame päriselt majas ringi vaadates teha paremaid otsuseid kui algusest paberil?

Nii et agiilse lähenemise üks suurimaid plusse on paindlikkus. Lahenduse osas tehakse otsused sellel hetkel, kui vastava äriprotsessi või vajaduse juurde jõutakse.

Kindlasti ei tohi agiilset projekti segamini ajada juhtimata projektiga. Tüüpilised valearusaamad on sellised: „agiilne tähendab seda, et hakkame otsast tegema ja vaatame, kuhu me välja jõuame“, „eelarve selgub töö käigus“, „dokumentatsioon puudub“. See ei ole kindlasti tõsi. Agiilisel projektil on protsess koos etappidega, lepingud, dokumenteeritud vajadused ja lahendus ning ka eelarve ei muutu rohkem kui tavalises kose tüüpi projektis.

**Inimesi ja nendevahelist suhtlust** rohkem kui protsessse ja arendusvahendeid.

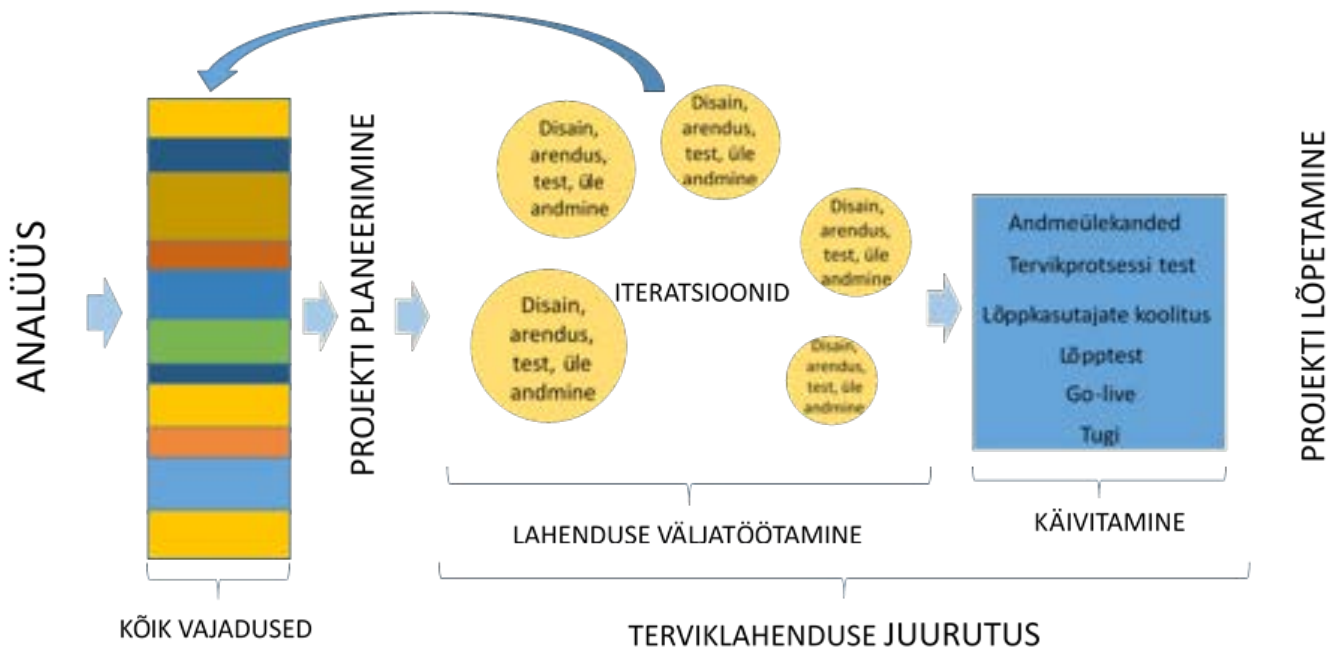
**Töötavat tarkvara** rohkem kui kõikehõlmavat dokumentatsiooni.

**Koostööd kliendiga** rohkem kui läbirääkimisi lepingute üle.

**Reageerimist muutunud oludele** rohkem, kui algse plaani järgimist.

[www.agilemanifesto.org](http://www.agilemanifesto.org)

See on tarkvaramaailmas järjest enam kasutatava ning populaarsust koguva **agiilse metoodika nn manifest**. Paremal olevad tegurid ei ole ebaolulised ja neid ei jäeta projektis tegemata – lihtsalt vasakpoolseid hinnatakse rohkem. **Väärtustatakse rohkem lahendust kui lahenduse loomise protsessi.**



Joonis: BCS Iteras kasutatav Surestepi agiilne meetoodika

### Kuidas majandustarkvara agiilselt juurutada

Agiielse projekti etapid on tegelikult täpselt samad mis traditsioonilises projektis: analüüs, disain, arendus, testimine ja käivitamine. Milles on siis peamine erinevus?

Kose tüüpi projektis võetakse korraga ette kõik äriprotsessi vajadused, nimetatud etapid läbitakse järjest (iga järgmine etapp algab pärast eelmise edukat lõpetamist) ning terviklahendus antakse korraga üle.

Agiielne projekt (Surestep) algab samamoodi analüüsiga, mille käigus kirjeldatakse ettevõtte äriprotsesse ning lepitakse kokku ärieesmärgid ja ootused lahendusele, aga edasi liigutakse veidi teisiti. Vajadused jagatakse väiksemateks lõikudeks ehk iteratsioonideks ning seejärel läbitakse iga iteratsiooni etapid: disain, arendus ja testimine. Iteratsioon võib olla näiteks ühe mooduli juurutamine ja soovi korral ka kasutuselevõtt. See võib olla ka teatud hulk arendusi, sõltumata moodulist, mis on vajalikud kogu lahenduse võimalikult kiireks kasutuselevõtmiseks.

Tingimus on see, et üks iteratsioon ei kehtaks rohkem kui neli nädalat. Iteratsioon viiakse ellu tellija ja partneri tihedas koostöös prototüüpimise kaudu. Iga iteratsioon antakse pärast selle valmimist kliendile üle ja see on võimalik kohe ka kasutusele võtta, nii et lahendus hakkab ettevõttele tegeliku väärtust looma võimalikult vara. Tänu

sellele on järgmisi iteratsioone võimalik ka teadlikumalt kohandada.

Enne järgmise iteratsiooniga alustamist vaadatakse vajadused uuesti üle, prioriseeritakse järgmise etapi tööülesanded ning kuna prioriteedid võivad vastavalt tegelikule elule muutuda (ümber reastuda), planeeritakse projekt vajadusel ringi ilma projekti lõpptähtaega ja eelarvet muutmata. Iga iteratsiooni lõpus antakse tellijale üle kokku lepitud dokumentatsioon, seega dokumentatsioon valmib koos lahendusega.

Kindlasti ei sobi agiilne meetoodika kõikidele ja alati. See eeldab tellijalt palju suuremat igapäevast panust. Ka ei ole agiilse meetodi puhul võimalik lepingus paika panna projekti detailsed etappe ja funktsionaalsuste juurutamise järjekorda, kuna need muutuvad projekti käigus. Kui kose tüüpi projektides saab eelarve fikseerida pärast disainietappi, siis agiilse lähenemise puhul tehakse disain iga iteratsiooni käigus ehk lõplik eelarve fikseeritakse etappide kaupa.

Kriteeriume, mille alusel valida sobivaim meetod, on veelgi. Iga projekt on oma nägu ja kuna BCS Itera kasutab oma töös nii kose tüüpi projekte kui ka agiilset meetodit, tehakse lõplik valik alati lähtuvalt tellija ootustest ja vajadustest ning projekti keerukusest.

### Miks agiilselt?

- Lahendus hakkab ettevõttele väärtust looma võimalikult vara – selle saab kasutusele võtta ka etapi kaupa.
- Kuna lahenduse saab etapiti kiiremini kätte, tekib kasutuskogemus ja edasisi iteratsioone on võimalik juba teadlikumalt kohandada.
- Kasutajad, arendajad ja konsultandid teevad iga päev pidevalt koostööd; lahendus valmib prototüüpimise teel, mistõttu mõõdarääkimisi on minimaalselt.
- Edu peamiseks mõõdupuuks on töötav tarkvara. Lõplikud otsused tehakse siis, kui jõutakse vastava äriprotsessini. See tagab, et lahendus vastab kõikide osapoolte parimale arusaamisele ärist sel hetkel, kui lahendus kasutusele võetakse.
- Muutuvatele oludele ja protsessidele on võimalik kiiresti reageerida, lahendust saab projekti jooksul muuta.

# Dynamics NAV-i lahenduse omaniku dilemma – kumb valida, **versioonivahetus** või **uus juurutus**?



**Kristina Ilves,**  
BCS Itera projektijuht



**Kätlin Ehrlich,**  
BCS Itera ärijuht

**Ajakohasel ning ettevõtte vajadustele vastaval majandustarkvaral on äri arengus ja edus päris suur roll. Tarkvara uuendamiseks tuleb otsustada, mil moel värskenduskuur läbi viia. Kirjutavad Kristina Ilves ja Kätlin Ehrlich.**

**M**icrosoft Dynamics NAV-i lahenduse puhul on võimalusi laias laastus kaks: versioonivahetus või uus juurutus.

Versioonivahetus tuleks valida siis, kui olemasolev lahendus katab kõik ettevõtte vajadused ning äriprotsessides pole tarvis märkimisväärseid muudatusi teha. Sellisel puhul tahetakse värsele versioonile üle

minna peamiselt selleks, et võtta kasutusele uus tehnoloogiline platvorm või täiendada funktsionaalsused.

Kui olemasolev lahendus vajab suuremaid muudatusi, tasub kaaluda selle uuesti juurutamist, mis hõlmaks ka äriprotsesside optimeerimist ja muutmist, näiteks tasub üle vaadata, mis on tegevuste eesmärgid. Nii on võimalik välistada tegevused, mille

kohta öeldakse: „Me ei tea, miks me seda teeme, aga kogu aeg on nii tehtud.“ Sama kehtib ka juhul, kui ettevõtte äriprotsessides on juba varem toimunud olulised muudatused, kuid ERP-lahendus ei ole samas tempos kaasa arenenud.

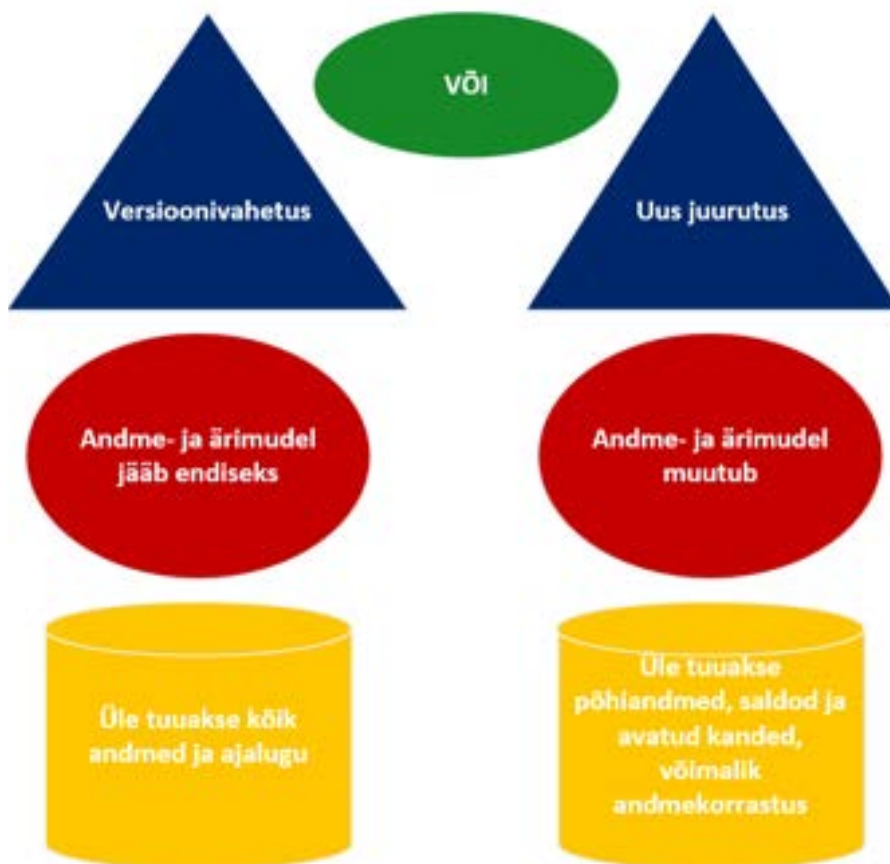
Sel juhul on parima tulemuse saavutamiseks vaja teha põhjalikumad ümberkorraldused – keskenduda ärikriitilisematele vajadustele ning sellest lähtuvalt ERP-süsteemis protsessid uuesti üles ehitada. Iga värskema tarkvaraversiooniga kaasnevad laiemad võimalused, uus tehnoloogiline platvorm on sel juhul lisaboonus. Uue juurutuse käigus analüüsitakse põhjalikult

tarvis optimeerida või teisiti korraldada?

- **NAV-i aruanded** – kas kõiki aruandeid on vaja või saab osa asendada ärianalüüsi lahendusega?

Kindlasti tuleb enne investeeringu tegemist põhjalikult analüüsida, mis on äri jaoks hetkel ja tulevikus kõige õigem valik. Samuti tuleb mõelda, millised võivad vajadused olla 3–5 aasta pärast ning kuhu soovitakse areneda.

Versioonivahetuse ja uue juurutuse oluliseid erinevusi illustreerib järgmine joonis.



muudatuste vajadusi ja nende täitmise võimalusi tehnika viimase sõna valguses.

Mõned olulised teemad, millele enne valiku langetamist tähelepanu pöörata:

- **Arendused** – kas uues versioonis on alternatiivne funktsionaalsus standardlahenduses olemas?
- **Protsessid** – kas mõne osakonna tööd on

### Kombineeritud lahendus

Siiski pole elus alati kõik must-valge. Sama kehtib ka IT-maailmas. Reaalne olukord võib vajada kombineeritud lähenemisi. Piltlikult öeldes võib versioonivahetuse käigus majakarbi püsti laduda ning vana lahenduse ja kogu andmeajalooga uuele versioonile üle minna. Vaheseinte ümberpaigutamine ja teised vajalikud sisetööd tehakse jätku-

projektide ehk minijuurutuste raames.

Ent kombineeritud lahenduse puhul peab arvestama suurte riskidega, mis on seotud kliendipõhiste arenduste sobivuse ning terviku haldamisega. Kõik varem tehtud arendused ei ole võib-olla enam vajalikud, kuid nende toimimine on omavahel seotud. Samuti ei pruugi kombineeritud lähenemise puhul vajalik investeering olla väiksem.

### Suuremad ettevõtted ja lahendused

Tihti on ka nii, et olemasolev lahendus toimib hästi ning on aja jooksul hoitud vastavuses äri muutustega. Siis tundub, et kõige parem on teha lihtsalt versioonivahetus ning minna samade protsessidega uuele platvormile. Tegelikult tuleb arvestada lahenduse arhitektuuri muutuste ulatust ning olla valmis selleks, et kõiki kliendipõhiseid arendusi ei saa teatud vanematest tarkvaraversioonidest üks-ühele uude üle tuua ning sisuliselt on siiski tarvis teha uus juurutus. NAV2016 versioonis põhineb arenduste tegemine täiesti uuel lähenemisel, mis võimaldab tulevikus väiksema investeeringuga iga versiooniuuendusega kaasas käia.

Igal juhul nõuab väärt tulemuse saavutamine nii versioonivahetuse, uue juurutuse kui nende võimaliku kombinatsiooni korral omanikult omajagu aega ja pühendumist!

Kokkuvõtteks võib öelda, et versioonivahetuse projekt on parim valik ärimudelile, mis ei vaja muutmist, vaid tehnoloogia arengust tulenevat lahenduse värskendamist. Lahenduse uuesti juurutamisele peaksid mõtlema ettevõtted, kes tahavad oma äri korrastada, teistmoodi teha või suurel määral laiendada. Ettevõtte ei pea tarkvara uuendamise otsust üksi tegema, vajaduste analüüsimiseks tasub kaasata kogemustega tarkvarapartner.



# Kellele **HRM** tarkvara?

JUHID, ÄRGE PIINAKE PERSONALITÖÖTAJAJD,  
LEIDKE ISE ANDMED



**Kadri Ruttas,**  
BCS Itera konsultant

**Loomulikult on ettevõtte personali-töötajate ülesanne olla usaldusväärne partner nii juhtidele kui ka töötajale. Kuid kas nende aeg peabki kuluma suures osas info otsimisele ja edastamisele, mida mitmed osapooled pidevalt küsivad? Tegelikult saab ka teisiti – ja küsimus pole mitte tarkvaras, vaid inimeste mõtlemises. Kirjutab Kadri Ruttas.**

**M**õne aja eest analüüsisime ühes suures Eesti ettevõttes töötajate ootusi HRM-tarkvarale (HRM – *Human Resource Management*). Selles ettevõttes kasutati juba aastaid korraliku funktsionaalsusega võimekat HRM-tarkvara. Selle kasutusõigus oli viiel inimesel: tippjuhil, personalijuhil, personalispetsialistil, finantsjuhil ning palgaarvestajal.

- Müügijuht esitles soove personaliosakonnale Exceli tabelite alusel, kuhu ta oli aastate jooksul kogunud infot oma meeskonnaliikmete kohta.
- Tootmisjuhil olid samuti käepärast võtta enda loodud töötajate info ja tööaja kokulepete tabelite väljatrükid.
- Tippjuht palus personalijuhil oma ootused esitada, kes oli talle alati kiirelt vajaliku info e-posti saatnud.

Personalitöötajad ja palgaarvestajad teadsid hästi ka tavatöötajate soove. Üsna igapäevaselt sooviti väljavõtteid oma tasuvutusest, maksudest, kontrollida või muuta endaga seotud infot süsteemis, tunti huvi oma puhkusejäägi vastu, sooviti muuta puhkust jne.

Iga-aastaste arenguvestluste ja tulemuslikkuse hindamise perioodide eel saat-

sid personalitöötajad kõigile laiali varasemate perioodide vestluste ja eesmärkide kokkuvõtted, koolituste info ning muud olulised väljavõtted HRM-ist. Hiljem kogusid nad kas paberil või e-postiga saabunud PDF-dokumendid kokku, skaneerisid kokkuvõtted, sisestasid hindamistulemused ja järgmise perioodi eesmärgid taas korrektselt tarkvarasse. Kas tuleb tuttav ette?

Loomulikult ongi ettevõtte personalitöötajate üks töö osa olla usaldusväärne ja kiire partner nii juhtidele kui ka kõigile teistele. Kuid kas suur osa ajast peabki kuluma just tarkvarast info leidmisele ja väljatrükina või e-mailiga edastamisele, eri dokumentide ja nendega seotud info ning kooskõlastuste sisestamisele? Kas niigi ülekoormatud juhtidel on kindlustunne, et info töötajate kohta on kättesaadav ka sel juhul, kui töötajad on ise seda infot kogunud?

Reeglina ei ole tavapärase töökorrallduse muutmise peamiseks takistuseks mitte tarkvaralahenduse piiratud võimalused, vaid inimeste enda valmisolek HRM-tarkvara kasutada. Levinud on arvamus, et HRM-tarkvarast suudavad õige info üles leida ainult need, kes on sellega süvitsi tuttavad ning HRM-i igapäevased kasutajad.

**Kuid kas tänapäevane HRM-i tarkvara kasutajaliides saab olla ka selline, et iga kasutaja jaoks on oluline info käepärast ning liigne info peidetud?**

Dynamics NAV-i kasutajaliidese rollikeskuse saab kujundada vastavalt konkreetse kasutaja vajadustele. Näitena on toodud personalijuhi tööalast ja isiklikku infovajadust arvestav Dynamics NAV BCS Itera Palk ja Personal rollikeskuse avaleht.

Kasutades kas otsinguakent (üleval paremal) või navigeerides põhimenüüpunkti „Osakonnad“ kaudu (vasakul all), saab kasutaja oma õiguste piires liikuda alati ükskõik millisele NAV-i infole või tegevusele.

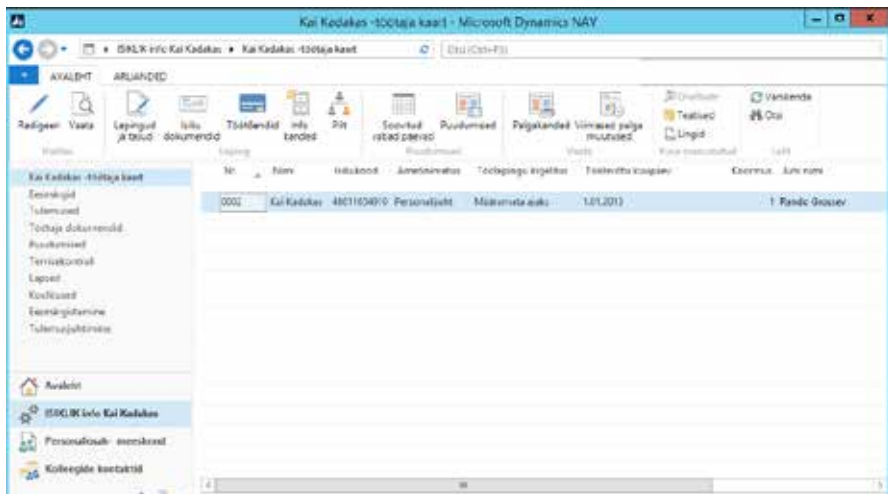
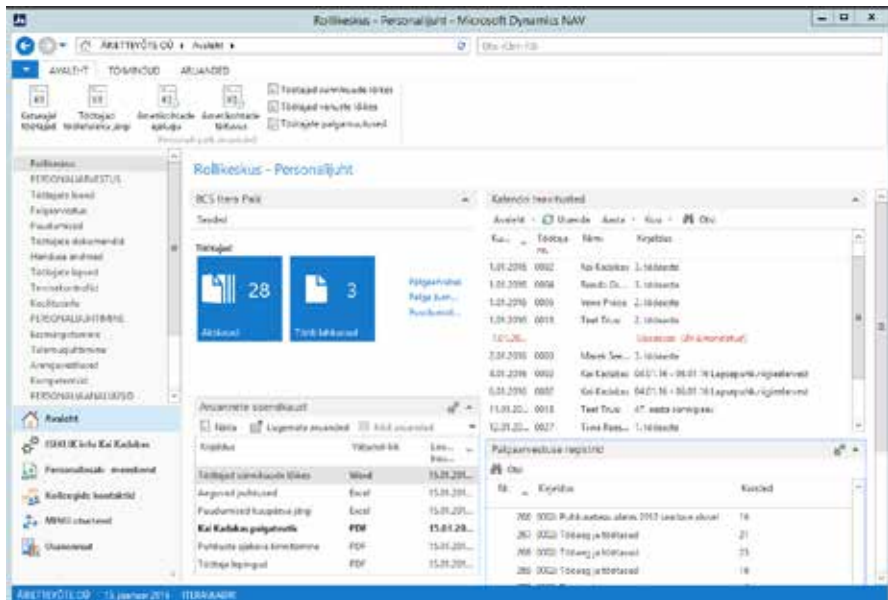
Näiteks personalijuhi Kai Kadaka rollikeskuse avalehe põhiosas on lihtsalt leitavaks tehtud info süsteemis toimuva kohta, sh töötajate grupid ja kalendriteavitused, palgaarvestuse registrikanded.

Osas „Aruannete sisendkaust“ saab kasutaja süsteemilt tellida mingiks kindlaks kuupäevaks ja ajaks vajalikke aruandeid.

Rollikeskuse avalehe põhiosas saab soovi korral välja tuua ka Outlooki kaustad, kuvada teiste NAV-i kasutajate saadetud teateid ja avada seotud NAV-i lehekülgi. Kuvada saab ka süsteemi jooksva info põhjal loodud diagramme ja graafikuid. Näiteks müügiinimeste puhul võib rollikeskuse põhiosas näidata jooksva müügikäibe, makstud-maksmata arvete diagramme jne. Rollikeskuse ülemisse serva on välja toodud olulisemad aruanded ja tegevused.

Rollikeskuse vasakpoolsesse alumisse ossa saab seadistada kasutaja põhimenüü. Näites „Avaleht“ avab vasakpoolse serva ülemises osas personalijuhi tööga seotud infoleendid. Analoogselt on loodud ka põhimenüü punktid „Personaliosakond–meeskond“, „Kolleegide kontaktid“.

Personalijuhi Kai Kadakaga seotud isiklik info on seadistatud avanema põhimenüü punktist „ISIKLIK info Kai Kadakas“.



Näites avab „ISIKLIK info Kai Kadakas“ isikliku töötaja kaardi, tema isiklikud eesmärgid, tulemused, dokumendid, puudumised, lapsed, koolitused ning tulemusjuhtimise ja eesmärgistamisega seotu.

Kõiki rollikeskse NAV-i lehekülgi saab lubada ka kasutajal endal veelgi käepärasemaks muuta. Kasutaja võib luua ja eemaldada menüüpunkte, valida aruandeid ja tegevusi, lisada otseteid jne.

Mis juhtuks, kui igal töötajal oleks HRM-i tarkvaras kõik vajalik alati käepärast ja ta saaks ise vaadata ning täiendada nii oma tööülesannetega kui ka otseselt enda kohta tarkvaras olevat infot? Kas ja kui palju selline töökorralldus säästaks aega sisukamate tegevuste jaoks?

Kuid mis kõige olulisem, kui õiged eesmärgid ja mõõdikud on kasutajale alati käepärast, siis selline töökorralldus aitab kindlasti kaasa ka ettevõtte avatud suhtluse ning töökultuuri kujundamisele, töötajate motiveeritusele ja pühendumisele, mis omakorda mõjutab kindlasti ka kliendirahulolu.

# Kuidas nutiseadmete abil tootmise efektiivsust suurendada?

Tootmisettevõtte üks valukohti seisneb valminud toodangu õigeaegses arvele võtmises. Paraku on klassikalisel viisil ajakohase laoseisu tagamine üsnagi keeruline. Appi tulevad uuenenud Microsoft Dynamics NAV ja nutiseadmed. Tutvustab Indrek Tuula.

**K**lassikalise viisi all pean silmas olukorda, kus operaator ulatab meistrile paberil andmed valminud toodangu ning koguste kohta. Meister omakorda katsub mõistliku ajaga laoseisud tegelikkusega vastavusse viia, lähtudes andmetest paberil. Üks võimalik lahendus on anda väljundi raporteerimine tootmisoperaatori pädevusse, kasutades selleks nutiseadmeid (tahvelarvutid, nutitelefonid jne).

## Milliseid põhilisi raiskavaid tegevusi vähendab väljundi ajakohastatud arvele võtmine?

(Oluline on märkida, et toodangu võtab arvele operaator).

- **Väheneb ebaefektiivne tootmisvõimsus.** Operaator ei pea tegelema sellega, et edastada andmeid väljundi kohta meistrile, võttes ise väljundi arvele. Selleks täidab operaator nutiseadmes minimaalselt 3 välja (optimaalselt 5). Mõni hetk hiljem on arvele võetud laoseis teistele protsessiosalistele kasutatav. On üsnagi selge, et nutiseadmega on asjaajamine kiirem kui paberil. Seega saab operaator rohkem panustada oma aega põhitoodangu valmimisse. Samuti muutub meistri töö iseloom, sest vabaneva aja arvelt on võimalik tegeleda muude oluliste küsimuste lahendamisega.

## • Väheneb ebaefektiivne tootmiskulu.

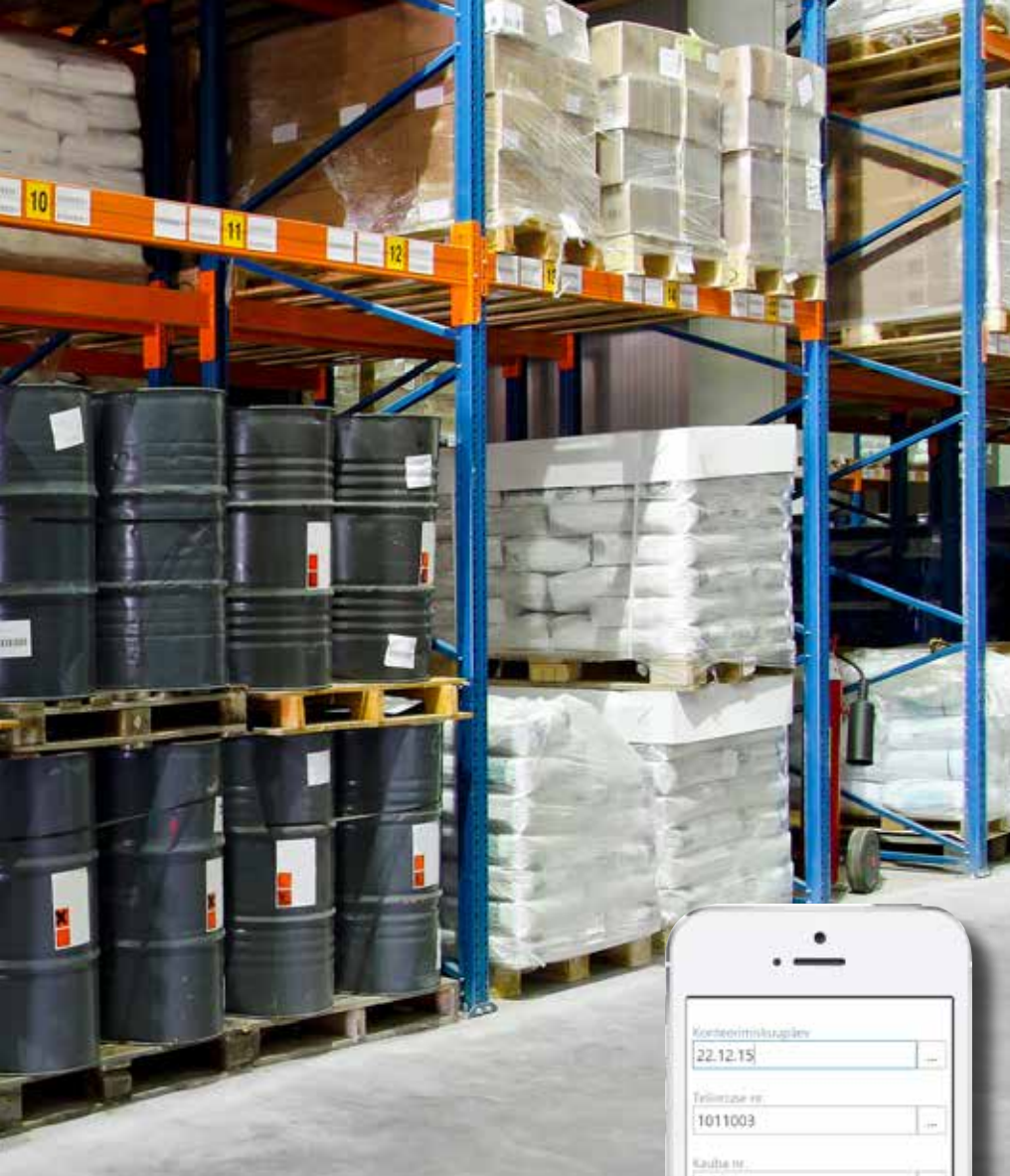
Ebaefektiivse tootmisvõimsuse vähenemise tõttu väheneb ka ebaefektiivne tootmiskulu. See on operaatori ning meistri aeg ning sellest tulenev tööjõukulu, mis kulus varem paberimajandusest tingitud väljundi raporteerimise peale.

## • Kommunikatsioonist tulenevad möödarääkimised vähenevad.

Vahel on tööprotsessis hetki, kus väljund on vaja saada kiiresti lattu arvele, kuna teised protsessiosalistes sõltuvad sellest. Näiteks põrandalauad, mis said valmis hommikul kell 11.00, võetakse reeglina arvele tööpäeva lõpus. Kuid täna peavad need arvel olema kell 15.00, sest ladu soovib need kliendile saata. Üsna tihti juhtub, et 15.01 saadakse numbrid kokku. Operaator hõikab kiiruga numbrid meistrile, meister paneb need kirja ning kajastab



Indrek Tuula,  
BCS Itera konsultant



süsteemis. Kui ta valesti kuuleb, on tulemuseks mittekorrektne laoseis. Põhjus seisneb kehvast kommunikatsioonist või inimlikus eksimises.

- **Vähenevad raiskamised, mis ilmnevad teistes protsessiosades.** Enne selgitasin kommunikatsioonist tulenevaid möödarääkimisi ning tõin näite, kus ladu soovis kauba teele panna kell 15.00. Antud juhul ootas ladu tootmise sisendit, et kliendile vajalik saadetis teele panna. Kehvemal juhul ootab klient koos laotöötajatega. Tegu on ootamisest tuleneva raiskamisega, millega kaasneb nii kulu, ebaefektiivsus kui ka kliendirahulolu langus. Miks peab ladu üldse ootama, kui tootmine on võimeline toodangu valmis saama kell 11.00? Samuti on operaator võimeline nutiseadme vahendusel tagama toodangu ajakohase laoseisu kell 11.00.



- **Vähenevad valedest andmetest tulenevad ebaõiged juhtimisotsused.** Loomulik on ka see, et juhtimistaseanditel langetatakse erinevaid otsuseid. Samuti see, et mida operatiivsemaks muutub juhtimine, seda suurem tähtsus on ajakohastel andmetel. Näitena toon toormaterjalide planeerimise. See on tegevus, millega arvutatakse välja toorma-

## MÕISTED

**Väljundi arvele võtmine** – tegevus, mille tulemusena on valminud toodang ettevõtte laos ning järgnevatel protsessides on võimalik sellist laoseisu kasutada (nt ladu saab kliendile üle anda). Samuti kajastatakse tegevuse käigus valminud toodangule kulutatud tööaeg.

**Raiskav tegevus** – timmitud tootmise (inglise keeles *Lean Manufacturing*) põhimõtte järgi tegevus, mis toob kaasa kulu (laiemas tähenduses raha, töö, aeg), mida saab protsesside parendamise abil vältida.

terjalide koguseline ning ajaline vajadus lähtuvalt valmistoodangu laosaldodest, müügitellimustest ning eelarvelistest kogustest. Ka siin aitab mobiilne raporteerimine saavutada paremat täpsust, kuna aeg andmete olemasolu ja kajastamise vahel lüheneb.

**Milliseid omadusi sisaldab Microsoft Dynamics NAV, et toetada tootmisprotsessi, mille keskmes toimub väljundi arvele võtmine nutiseadmete vahendusel?**

**Tutvustan kahte võimaliku lahendust:**

- Alates **Microsoft Dynamics NAV-i** versioonist 2015 on võimalik kasutada tahvelarvutile kohandatud kasutajaliides ning alates versioonist 2016 on lisandunud ka nutitelefonile mõeldud rakendus. Rakendus on saadaval enam levinud platvormidele (iOS, Android, Windows Phone). Tegu on NAV-i toote standardosaga ning eraldi litsentsi ei ole vaja soetada.

Pakutavat funktsionaalsust on sobilik kasutada, kui tootmisprotsessis on võimalik väljundi arvele võtmine lahendada ilma ribakoodi skaneerimiseta.

- **Microsoft Dynamics NAV-i lisalahendus – NAV Anywhere.** Tegu on spetsiaalselt Dynamics NAV-i tarbeks loodud lahendusega, mis võimaldab protsesse seadistada ning häälestada otse NAV-i vahenditega.

Sobilik kasutada siis, kui tootmisprotsessis on vajalik väljundi arvele võtmine lahendada koos ribakoodide skaneerimisega.



# Lahenduse **omamiskulu:**

MILLES SEISNEB ODAVA PAKKUMISE LÖKS JA KUIDAS SEDA VÄLTIDA?



**Leho Hermann;**  
BCS Itera müügijuht

**Ilmselt on kõik kuulnud lauset „Me ei ole nii rikkad, et osta odavaid asju“, ning tõdenud, et see tarkusetera peab enamikul juhtudel ka paika. Lahkame siin seda teemat ka majandustarkvara projektide vaates, kasutades selleks mõistet TCO (Total Cost of Ownership). Kirjutab Leho Hermann.**

**K**ui enamikku IT-alases suhtluses kasutatavatesse lühenditesse võib suhtuda kui järjekordsetesse tehnilistesse mõistetes, siis TCO puhul soovitame kõigil otsustajatel küll kõrvu kikitada. Reaalselt tähendab see seda, et jutt on rahast.

TCO ehk eesti keeles *omamiskulu* tähendab otseselt seda raha, mida ettevõtte igapäevaselt oma ostude või investeeringute eest välja käib. Oluline on märkida, et see ei

tähenda soetushinda, vaid kogukulu pikema perioodi jooksul.

Kui kasutada tavapäraselt auto näidet, siis on ju teada, et jättes kõrvale emotsionaalsed valikukriteeriumid, on autol hind (või igakuine liisingumakse) ehk kulu, millega autoostja peab arvestama. Valides võimaluste piiiril oleva liisingumakse, võib suhteliselt kindel olla, et see ost ei paku pikemas perspektiivis palju rõõmu.

Pigem tuleb tegeleda pidevate probleemidega: mille arvelt leida vahendeid liikluse ja kaskokindlustuse tasumiseks ja näiteks talverehvide ning paari hooaja pärast ka uute suvarehvide ja korraliste ning erakorraliste hoolduste jaoks.

Kindlasti saab seda nimekirja veel pikalt jätkata, aga pigem oli mu eesmärk panna inimesed mõtlema sellele, et iga investeering, sh ka ERP investeering, vajab igal

sammul detailset läbimõtet ning finantsilist planeerimist mitu aastat ette.

## See, kui hea tehing tehti, selgub aastate pärast

Praktikas näeme igapäevaselt, kuidas ERP investeeringute (ERP- *Enterprise Resource Planning*) puhul võetakse hindamise aluseks eelarve, mis koosneb heal juhul 2–3 komponendist: tarkvaralitsentsid, juurutustööd ning riistvaraline server. Iga müügimees teab, et väga suur osa otsustest tehakse hinna põhjal, eriti kui see erineb oluliselt. See survestab kindlasti müügimehi esmainvesteeringut soodsana näitama. Aga see, kas esmapilgul hea rahaline tehing on lõppkokkuvõttes soodne, selgub alles aastate pärast.

Taoliste üllatuste vältimiseks soovitame ERP-lahenduste investeeringute hinda-

| ERP litsentsid  | Konsultatsiooniteenused   |
|---|---|
| Standardmoodulid<br>Täisfunktsionaalsed kasutajad<br>Piiratud funktsionaalsusega kasutajad<br>Eri lahendused (nt palk-personal, andmeladu, EDI) | ERP-projekti ettevalmistus<br>Analüüs<br>Disain<br>Arendustööd<br>Testimine<br>Koolitused<br>Andmeülekanded           |
| Riistvara   | Lisatööd  |
| Server(id)<br>Serveri tarkvara<br>Andmebaasitarkvara<br>Võrguseadmed<br>Varunduslahendus<br>Mobiilsed seadmed                                   | Kolmanda tarkvara liidestamine uue ERPiga<br>Väline projektijuhtimine või projekti järelvalve<br>Muudatuste juhtimine |
| Muud  | Perioodilised kulud   |
| Komandeeringukulud<br>Koolitusklassi ja -seadmete rent<br>Kolmanda osapoole tarkvara (nt tööpingi tarkvara)                                     | Litsentside aastatasud<br>IT-lahenduse toe <i>outsourcing</i>   |

misel järgida kahte põhimõtet, et saada ülevaade **pikaajalistest** investeringutest potentsiaalsesse ERP-tarkvarasse:

**1. Eelarve komponendid tuleb nii peeneks lahti lüüa kui võimalik, kuid samas peab jääma hoomatavus.** Siin on toodud üks lihtsustatud näide võimalikest ERP eelarve komponentidest:

Esiteks saab investeringu tegija sel viisil parema ülevaate, millest potentsiaalne investering koosneb. On arusaadav, et ERP-projekte igapäevaselt ei tehta ning kliendil võib puududa selliste investeringutega seotud kogemus/teadmine. Sel juhul võib võrrelda partnerite pakkumisi ning nende põhjal eelarvet detailiseerida. Kindlasti on igal partneril oma käekiri – üks teeb ühe osa detailsemalt, teine teise osa ning kokkuvõttes saab selle põhjal koostada päris üksikasjalise eelarve komponentide nimekirja, mida võrdlema hakata.

Teiseks on detailsel tasemel parem partnerite pakkumisi võrrelda. Suuremate numbriliste hälvete puhul on võimalik

paluda partneril täpsustada, mida selle eelarverega mõeldi. Liiga väike number võib viidata sellele, et kliendi soovi lihtsustati liialt, ning suur number sellele, et kuskil mõtles partner ilmselt üle. Või pole klient ise näinud potentsiaalset ohtu/võimalust, mida partner on mõne teise kliendi juures juba läbi teinud ja selle põhjal oma hinnangu andnud.

Näiteks üks partner kirjutab ühe reaga „Kliendipõhised arendused 100 h“, teine toob aga välja 10 arendust koos kirjeldusega, mis on kokku 200 h. Või sarnane näide koolitustega: „koolitused 50 h“ vs „finantsjuhi koolitus 10 h, müügijuhi koolitus 10 h, müügimeeste koolitus 10 h“ jne. Selge on see, et pakutud mahud on väga erinevad ning tuleb välja selgitada, kas keegi on kuskil eksinud. Detailide puhul on eksimust palju lihtsam leida.

**2. Kõik eelarve komponendid tuleb projitseerida vähemalt 3–5 aasta peale.**

Nagu mainitud, ei pruugi esmane investeringu pakkumine anda täit pilti lahendu-

se kogukulust. Pikema perioodi peale planeerimine annab lahenduse maksumusest tõesema pildi ning aitab planeerida ettevõtte enda eelarvet ning rahavooge.

Alljärgnev näide on esitatud lihtsustatud kujul, kuid näitab ära, et kui võtta otsustamise aluseks ainult esimese aasta investeering, siis pikemas perspektiivis võib selle hinnanguga väga mööda panna.

Tavapärane ERP-lahenduse elutsüklil on ära toodud alumisel joonisel ja illustreerib seda, et ERP on elav organism, millega peab pidevalt tegelema ja vaevalt on sellist perioodi, kus see ei vaja investeringut. Kui esmane juurutus on läbi, jätkub toeprrotsess ja pisemad parandused. Pärast harjumisperioodi algavad tavapärased uued väiksemad projektikesed, et äriprotsessi veelgi rohkem tuunida.

Kokkuvõtteks soovitame kindlasti ERP investeringu tegijal panustada lisaega, et selgitada välja pakkumiste erisuste ja nüansside põhjused ning kasutada selleks just lahenduse omamiskulu põhimõtet. Pikemas perspektiivis tasub see kindlasti ära, sest siis on olemas selge ülevaade, mida partnerid pakuvad; kas enda ootused on arusaadavalt ja realistlikult sõnastatud ning milline on tegelik lahenduse investering mitte ainult algfaasis, vaid ka aastate lõikes.

Etteruttavalt mainin järjekordset tarkusetera kasutades, et investeringute puhul ei tule karta mitte suuri kulusid, vaid väikseid tulusid. Sellest tuleb juttu ERP investeringu tasuvusest pajatavas loos (vt lk 30).

| Komponent              | 1. aasta       | 2. aasta      | 3. aasta      | 4. aasta      | 5. aasta      | Kokku          |
|------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| ERP litsentsid         | 50 000         | 3 000         | 3 000         | 3 000         | 3 000         | 62 000         |
| Litsentside aastatasud | 7 000          | 7 200         | 7 400         | 7 600         | 7 800         | 37 000         |
| Juurutustööd           | 50 000         |               |               |               |               | 50 000         |
| Jätkuprojektid         |                | 8 000         | 8 000         | 8 000         | 8 000         | 32 000         |
| Pilveserver            | 3 000          | 3 000         | 3 000         | 3 000         | 3 000         | 15 000         |
| <b>Kokku</b>           | <b>110 000</b> | <b>21 200</b> | <b>21 400</b> | <b>21 600</b> | <b>21 800</b> | <b>196 000</b> |

# Töövoogude juhtimine ja äriprotsesside automatiseerimine



**Riin Otstavel,**  
BCS Itera konsultant



**Kalle Tamm,**  
BCS Itera arendaja

**See on tõeliselt häiriv, kui keset kiiret tööpäeva ei saa ettevõtte autole enam kütust võtta, põhjuseks maksmata arve, mis kuskil lauanurgal kinnitamist ootab. Mis oleks, kui dokumentidele saaks vajaliku kooskõlastuse loetud tundide või lausa minutitega? NAV2016 töövoogude funktsionaalsusi tutvustavad Riin Ots-tavel ja Kalle Tamm.**

**D**okumentide, nt ostuarvete käitlemine on tihedalt seotud ettevõtte protseduuriireeglitega. On loogiline, et ettevõttesse laekuvate ostuarvete õigsust kontrollitakse enne, kui need raamatupidamisse maksmisele lähevad. Suuremates ettevõtetes on väga konkreetselt paika pandud, kes milliseid kulusid kontrollib. Sageli läbib kulu kinnitamine terve otsustajate jada. Näiteks kontrollib esmalt arve üle projektijuht, seejärel tema otsest ülemusest osakonnajuhataja ning suuremate summade puhul veel ka tegevjuht. Sageli on otsustajad määratud aga hoopis kululiikide lõikes. Asi on veelgi keerulisem, kui ühte dokumenti peavad kinnitama inimesed, kes asuvad füüsiliselt eri paigus. Ja kui keegi juhtub veel puhkusel olema ja talle määratud asendaja?

Kui keerulise reeglistiku ja mitmete otsustajatega protsessi puhul peavad allkirjad paberarve nurgale jõudma, siis läheb mitu päeva, enne kui kinnitusega arve raamatupidamisse jõuab. Kusjuures suurimaks kaotajaks on siin ettevõtte juhtkond, kelle n-ö *online*-majandusinfo polegi seega enam nii värsked.

Tänu IT-süsteemidele on viimastel aastatel tunduvalt paranenud võimalused muuta ettevõtte protsessid sujuvamaks, kiiremaks ning jälgitavamaks. Sellist äriprotsesside osalist või täielikku automatiseerimist, mille käigus dokumente, informatsiooni või ülesandeid edastatakse ühelt osaliselt teisele, nimetatakse **töövooks** (ingl *workflow*). Töövoos haldamiseks on loodud lugematu arv programme, mis võimaldavad kirjeldada süsteemis tööjärjekordi ning edastada ülesandeid vastutajalt vastutajale.

**Majandusarvestusega seotud töövoogu on kõige parem hallata majandustarkvaras endas. Ostuarve käitlemine Dynamics NAV 2016 näitel võiks sellisel juhul olla järgmine:**

- Raamatupidaja sisestab ostuarve ERP-

süsteemi kohe, kui see laekub. Ta lisab vastavalt kehtivale reeglistikule arve kontrollijad ja e-kinnitajad.

- Ostuarve kinnitamise palve jõuab meiliteel otsustaja(te)ni. Kasutaja näeb süsteemis sisestatud arvet ning lisana salvestatud originaalarvet. Otsustaja saab arve kinnitada või sisestajale koos kommentaaridega tagasi saata.
- Kui kõik osapooled on ostuarve kinnitanud, jõuab info tagasi raamatupidajani, kes teeb lõpliku kinnitamise ja konteerimise. Protsess võib veel jätkuda ja pearaamatupidaja saab teavituse, et arve(d) on maksmiseks valmis või on seadistatud koguni automaatne maksekorraldus(t)e loomine.



Seadistada saab ka täiendavad teavitused, juhaks kui dokument jääb mõne otsustaja juurde liiga pikalt pidama.

See oli vaid üks protsessinäide, mida töövoogude funktsionaalsus NAV2016-s võimaldab. **Töövoos seadistamisel täidetakse iga protsessijupi kohta kolm aspekti: toiming, tingimus ja vastus. Seega teostab tingimustele vastava toimingu ilmnedes süsteem järgmise määratletud toimingu, saadab nt teate tehingu kinnitamiseks järgmisele vastutajale, loob uue dokumendi, konteerib dokumendi jne.**

NAV 2016-s on üle 20 eelkirjeldatud töövoos, kuid vastavalt ettevõtte vajadustele saab kirjeldada ja automatiseerida töövoosid, mis järgivad konkreetse ettevõtte protsesse.

**Näited töövoogude kasutusvõimalustest:**

- **Kliendi krediitlimiidi muutmise**  
Müügimees muudab kliendikaardil kre-

diidilimiiti, kuid uus summa ületab talle ettevõtte protseduuriireeglitega määratud õigusi. Selleks, et uue limiidi piires tehinguid teostada, peab müügijuht selle esmalt kinnitama. Müügimees saadab vastava päringu süsteemi kaudu juhile. Kuni müügijuht pole limiidi suurendamiseks kinnitust andnud, reaalselt müügittehingut süsteemis teostada ei saa. Kui müügijuht kasutab uut Dynamics NAV-i oma nutitelefoni ning jälgib jooksvalt meiliteavitusi, saab ta limiidi muutmise vajadusest teada ning sellele väga operatiivselt reageerida.

- **Uue kliendi korrektne sisestamine**  
Uue kliendi sisestab süsteemi klienditeenindaja, kes ei ole pädev, et teha raamatupidamiseks vajalikke seadistusi. Pärast esmase infoga kliendikaardi salvestamist saab raamatupidaja automaatselt teavituse ning täpsustab raamatupidamisega seonduvad detailid, et kliendiga seotud tehingud süsteemis korrektselt kajastuksid.
- **Automaatne maksekorralduse loomine**  
Pärast ostuarve konteerimist luuakse maksekorraldus automaatselt.
- **Arvete kinnitusring**

**Dynamics NAV 2016 töövoogude kasutamise eelised:**

- **protsesside kiirenemine** – programm tegeleb ise protsesside haldamisega,
- **tööjõuressursi kokkuvõtte** – tegevused on automatiseeritud,
- **äririskide maandamine** – programmi hallatavate reeglite ei saa vältida,
- **kõik tegevused logitakse** – vajadusel saab leida põhjuse või töötaja, kes eksis,
- **teavitused** – protsessid ei jää toppama,
- **mobiilsus** – kasutajal ei pea isegi olema arvuti, toiminguid saab teha ka telefonis.



# LS OMNI – kaupmees peab olema kliendile kättesaadav igal ajal ja igal pool



Erki Ulla,  
BCS Itera konsultant

**Kuidas tagada kliendile mugav, kiire ja meeldejääv ostukogemus igal ajal ja igas kohas? Kirjutab Erki Ulla.**

Innovaatilise omni-kanali valmiduse saavutamiseks on **Dynamics NAV-i** jaekaubanduse erilahendusel **LS Retailil** pakkuda jaekaubandusele mitmeid võimalusi.

Omni-kanali valmidus tähendab võimekust pakkuda kõigis jaemüügikanalites (kauplused, veebi-, mobiili- ja sotsiaalkanalid) ühtlast, integreeritud ja läbipaistvat ostukogemust. Seejuures on oluline, et klient saaks sõltumata ostukanalist hallata oma isiklike andmeid, ostukorvi, ostuajalugu, tellimusi, kauba tarneinfot jne.

**Kliendid on valmis, aga kaupmehed?**

Klientide jaoks on üha olulisem, et kaup ja info oleksid lisaks tavakauplusele saadaval ka veebi/nutiseadme kaudu. Teisalt on kõigi omni-kanali võimaluste pakkumine praegu ka kaupmeeste kõrgeimate prioriteetide hulgas.

Kui infot ettevõtte ja toodete kohta pole veebis ja mobiiliäpis, võib kaupmees kliendid kaotada – nad lihtsalt lähevad ja ostavad mujalt.

Ühes hiljutises uuringus (Volusion, Inc./ Mozu, september 2014) küsiti klientidelt, millised on nende peamised ootused *online*-poodlemisele. Vastused olid tähtsuse järjekorras sellised:

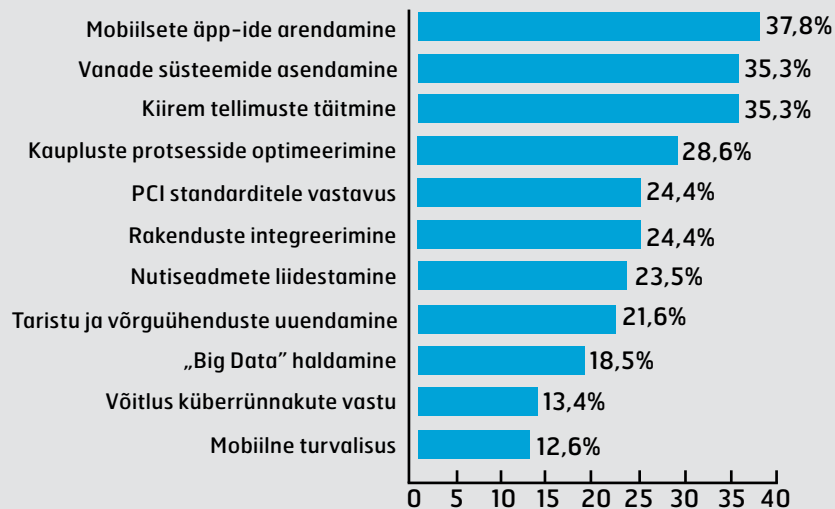
1. Võimalus kontrollida kaupade saadavust/laoseisu, sooritada ost ning saada kaup kätte samal päeval kauplusest.
2. Võimalus osta *online*-ist.
3. Vahetada/tagastada kaup poes.
4. Kauba kohaletoimetamine samal päeval.

Praegu toimub enamik tehinguid siiski traditsioonilises kaupluses. Kui klientidelt uuriti, millised oleksid neile huvipakkuvad lisavõimalused just kaupluses, siis toodi kolme peamisena välja järgmised:

1. Personaalsed allahindlused, tootesoovitused ja pakkumised mobiilile sõltuvalt kliendi asukohast. Võimalus kontrollida toote saadavust ja leida toote asukoht poes mobiilse seadmega.



### Lähima kolme aasta TOP väljakutsed



ALLIKAS: GARTNER RESEARCH 2014

2. Vajadus saada poodi sisenedes või selle läheduses olles mobiilile teateid poe pakumistest.

Kuigi enamik jaekaupmehi on tänapäevastest tehnoloogiatest ja võimalustest teadlikud, pole paljud nende rakendamiseni jõudnud. Peamised põhjused, mis takistavad kaupmehi oma klientidele omni-kanali ostukogemust pakumast, on ilmselt paljudele tuttavad:

- 1) vähe finantsi,
- 2) uue tehnoloogia juurutamine tundub keeruline ja aeganõudev,
- 3) töötajate ebapädevus ja vähene koolitus.

### Dynamics NAV LS Retail pakub lahendusi

NAV LS Retail on nende probleemide ja takistustega kursis ning on juba mitu aastat töötanud välja lahendust, mis võimaldaks kaupmeestel järgida uusi trende ja luua sellega ärieeslised. Välja on töötatud LS Omni tootepere (LS NAV lisamoodul/*add-on*), mis lisab teie jaemüügiettevõttele mobiilsuse ja e-äri võimalused.

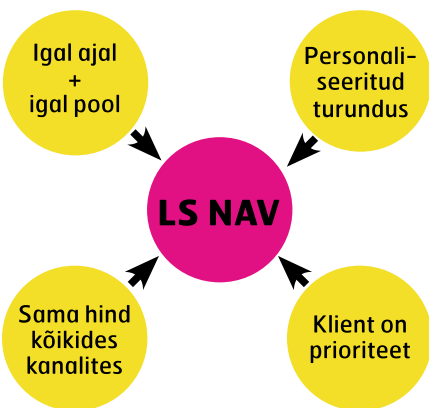
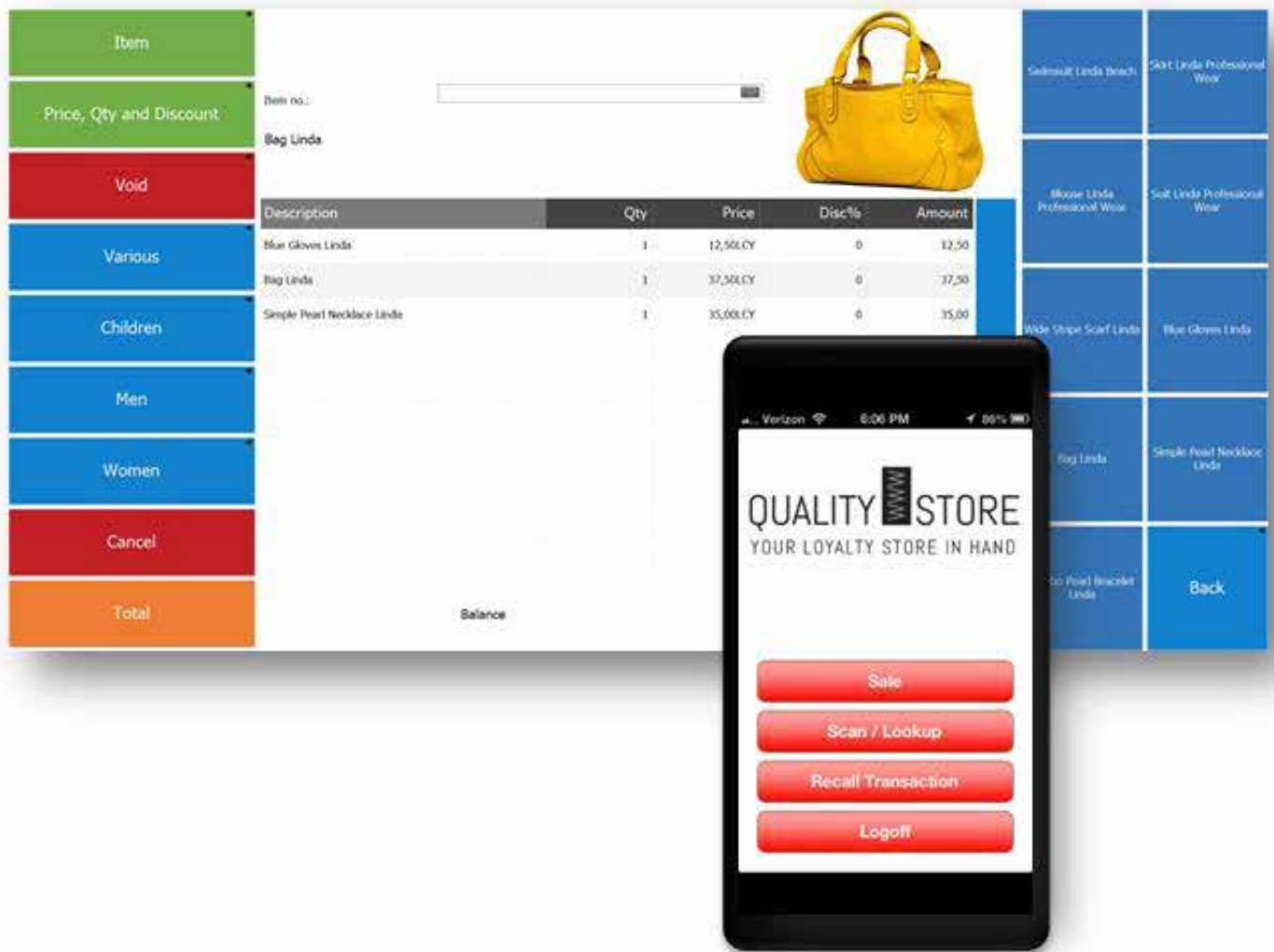
### Mobiilne lojaalsus – too oma kliendid tagasi poodi

Kliendid saavad ostlemiseks 24/7 kasutada mobiililäppi, mis võimaldab sirvida tootekataloogi, luua ja hallata ostunimekirju, vaadata tooteinfot ja kauba saadavust kaup-

lustes ning navigeerida kauplusteni. Äpi abil on kaupmel võimalik saata klientidele personaliseeritud teateid ja pakkumisi otse nutiseadmeekraanile.

### E-Commerce – loo efektiivne e-poe keskkond

LS Omniga on võimalik luua paindlik e-keskkond, kus kõik andmed on hallatavad NAV-ist, mis tähendab, et veebipood sisaldab alati ajakohast infot. LS Omni *E-commerce* platvorm (baseerub NopCommerce'il või Magentol) on dunaamiline, võimaldades tänapäevast ostukogemust sõltumata sellest, kas klient pöördu e-poodi PC, tahvelarvuti või nutitelefoniga kaudu.



### Mobile POS – pakub kliendile paremat teenindust

LS Omni mobiilne kassa võimaldab parendada tööprotsesse kauplustes ja viia klientide teenindamine uuele tasemele. Mobiilse POS-i abil saavad klienditeenindajad jagada klientidele kiiresti infot toodete ja nen-

de saadavuse kohta ning ühtlasi viia müük lõpuni juba kliendiga ostukorvi kokku panes. Kuna mobiilne POS võimaldab vaadata kliendi ostuajalugu ja -elistusi, siis saab talle pakkuda personaalset teenindust.

### Mobile inventory – hoia oma ladu kontrolli all

LS Omni Mobile Inventoryga saate mobiilseid seadmeid kasutades paberivabalt läbi viia mitmeid kaupade haldamise toiminguid, olgu see siis inventuuri tegemine, kaupade vastuvõtt, üleviimised vms protsessid.

### Kokkuvõtteks – ühtsel platvormil LS Omni lahenduse eelised:

- Parema ostukogemuse klientidele:
  - **kiirem infovahetus** – ühendatud süsteemide kaudu saavad kliendid lihtsalt jälgida oma tellimuste staatust, ostuajalugu ja palju muud;
  - **alternatiivsed variandid** kauba koha-

letoiemetamiseks – võimalus pakkuda *online*'ist ostmist ja kauba kättesaamist kauplusest, samuti kauba kojutoimetamist teisest kauplusest, juhul kui toode on kodukauplusest otsas;

- **efektiivsed tagastused** – kliendid saavad osta veebist ja tagastada kauba poodi, nii et tagastamisprotsess on kiirem, mugavam ja efektiivsem;
- säästab kaupmehe aega ja raha;
- lihtsustab tööprotsesse ja haldamist;
- tagab kohese ja ajakohaste andmete kättesaadavuse;
- võimaldab optimeerida andmete sisestamisele kuluvat ressursi ning annab tulemuseks kvaliteetsemat informatsiooni.



**Indrek Põll,**  
BCS Itera projektijuht



**Siiri Tann,**  
BCS Itera konsultant

# Planeerimisvõime sõltub taristuettevõtte vara haldamisest

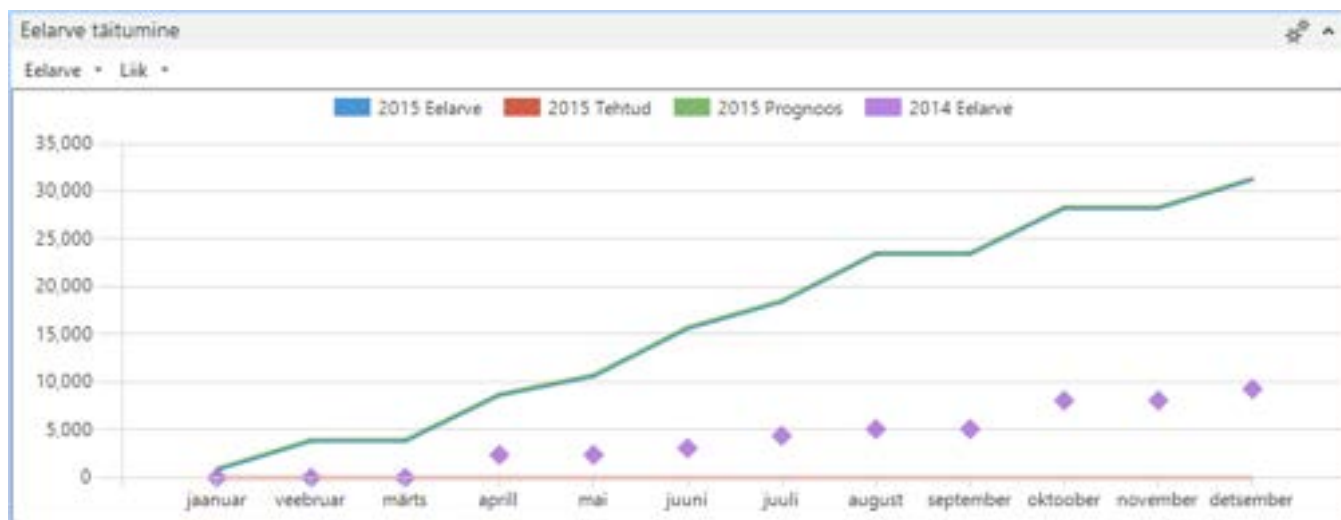
Mitu inimest peab samasse tabelisse andmeid sisestama, aga kuna seda saab korraka teha vaid üks, peavad teised ootama. Info sisestamine ning halvimal juhul infokao analüüs ja info taastamine on ajakulukas, nii et tähtajad viibivad ning tekivad ajalised ja finantsilised kahjud. Tuleb tuttav ette? BCS Itera varahalduslahendus (NAVHT) aitab selliseid probleeme ennetada. Tutvustavad **Indrek Põll** ja **Siiri Tann**.

**M**itmed taristu ettevõtted kasutavad ikka veel vara haldamiseks Excelit ja Wordi. Harv ei ole olukord, kus ühest arvutist kirjutatakse info paberile ning sisestatakse siis teise arvutisse. Sellised töövõtted röövivad töötajalt aega. Ettevõtte edukaks ja konkurentsivõimeliseks toimimiseks on hädavajalik planeerida töid ja eelarveid, seada prioriteete, hooldada vara õigeaegselt ning varuda aega ja raha ootamatusteks. Siin tulebki appi NAVHT.

**NAVHT tagab taristu ettevõtetele parema ülevaate varadest. Lahenduse eesmärk on hallata efektiivsemalt varasid ning nendega seotud näite, puudusi, töid, plaane ja eelarveid.**

Joonisel 1 on näide, kuidas saada kiire ülevaade varade eelarvest, prognoosist, eelarvejärgist ja täitumisest. See võimaldab teha tulevikuprognoose ning aitab kaasa täpsemale kuluarvestusele ja efektiivsemale tööle.

| 2015 eelarve     | Eelarve          | Prognoos         | Jääk           | Eelarve kuni 12/22/15 | Tehtud seisuga 12/22/15 | Planeeritud      |
|------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------------|-------------------------|------------------|
| <b>ALAJAAMAD</b> | <b>31,200.00</b> | <b>31,400.00</b> | <b>-200.00</b> | <b>31,200.00</b>      | <b>0.00</b>             | <b>31,400.00</b> |
| SÜSTEEMID        | 31,200.00        | 31,400.00        | -200.00        | 31,200.00             | 0.00                    | 31,400.00        |
| <b>KOKKU</b>     | <b>31,200.00</b> | <b>31,400.00</b> | <b>-200.00</b> | <b>31,200.00</b>      | <b>0.00</b>             | <b>31,400.00</b> |



Joonis 1. Eelarve prognoos ja täitumine

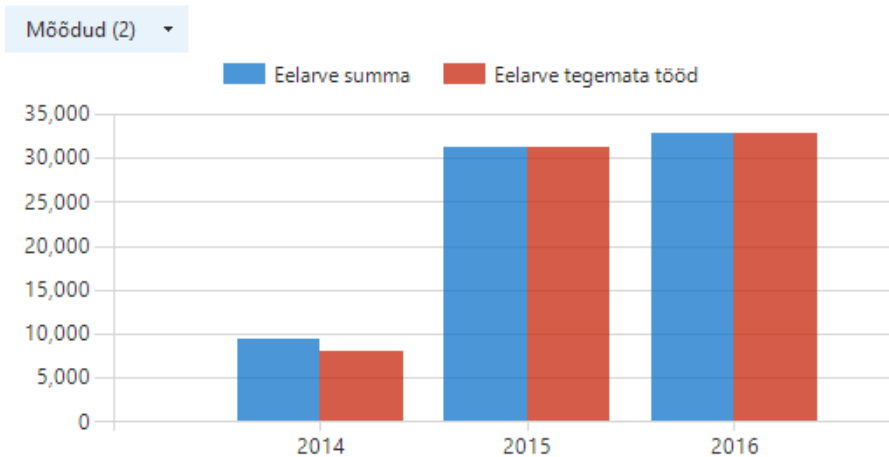
#### Alajaamade eelarve

Sortimine: Eelarve tähis

| Eelarve tähis | Staatuse   | Eelarve tööd kokku | Eelarve tegemata tööd | Eelarve lõpetatud tööd | Planeerimata tööd kokku | Planeerimata tegemata tööd | Planeerimata tehtud tööd | Avarii tööd kokku | Avarii tegemata tööd | Avarii tehtud tööd |
|---------------|------------|--------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| 2012          |            | 1 259 930,39       | 0,00                  | 1 259 930,39           | 2 156,00                | 90,00                      | 2 066,00                 | 1 097,00          | 0,00                 | 1 097,00           |
| 2013          | Kinnita... | 2 158 352,62       | 160 234,98            | 1 998 117,64           | 832 319,41              | 62 343,75                  | 769 975,66               | 172 497,63        | 9 728,32             | 162 769,31         |
| 2014          | Kinnita... | 3 170 976,97       | 531 682,30            | 2 639 294,67           | 561 171,87              | 29 832,88                  | 531 338,99               | 287 167,89        | 0,00                 | 287 167,89         |

Joonis 2. Alajaamade eelarved aastate ja tööde lõikes

Alajaamade eelarve 2014..2016 Eelarve tähis



Joonis 3. Alajaamade eelarve aastate ja lõpetatud tööde lõikes (graafiliselt)

**Vara eelarve** võib koosneda varaga seotud tööde eelarvetest. Nt jaamade eelarve koosneb kahest komponendist:

- eelarvelised ehk planeeritud tööd,
- eelarvevälised ehk planeerimata tööd.

Vajadusel saab eristada veel avariilisi ehk kriitilise tähtsusega töid. Juhul on vaja teada, kui palju on eelarves planeeritud, planeerimata ja avariilisi töid. Selleks saab eelarvet analüüsida tööliikide kaupa. Joonisel 2 on näide, kuidas alajaamade eelarve koosneb eri liiki tööde eelarvetest. Tabelite asemel võib kiirülevaate saamiseks kuvada infot graafiliselt (joonis 3).

#### Vara kaart

Lisaks mugavusele, mida NAVHT juhile pakub, on programm väga kasutajasõbralik ka teistele töötajatele – seda on kerge tund-

ma õppida ja sellega on võimalik kiiresti töötada.

Töötaja saab luua vara kaarte vastavalt vara tasemetele, nt jaam, mille alla kuuluvad seadmed, mille all on alamseadmed jne. Kaardile sisestatakse jaama/seadme/alamseadme info, nt nimi, aadress, vastutav kasutaja, asendaja, seotud seadmed, ajaloo kanded jpm. Sealt saab igal hetkel infot varaga seotud planeeritud ja planeerimata kulude, eelarve ning eelarvejäagi kohta (joonis 4). Varale saab lisada faile, teatise ja linke ning kuvada selle asukohta geinfosüsteemis (GIS-is).

Üks huvitav funktsioon on **garantii haldus**, mis võimaldab saada ülevaate iga seadme garantiist. Vara kaardile on kerge lisada vara tootmise kuupäev, garantii algus ja kestus. Garantii lõpukuupäeva arvutab NAVHT ise. Kui mõne seadme garantii hakkab lõppema, saadab süsteem meeldetuletuse e-mailile.

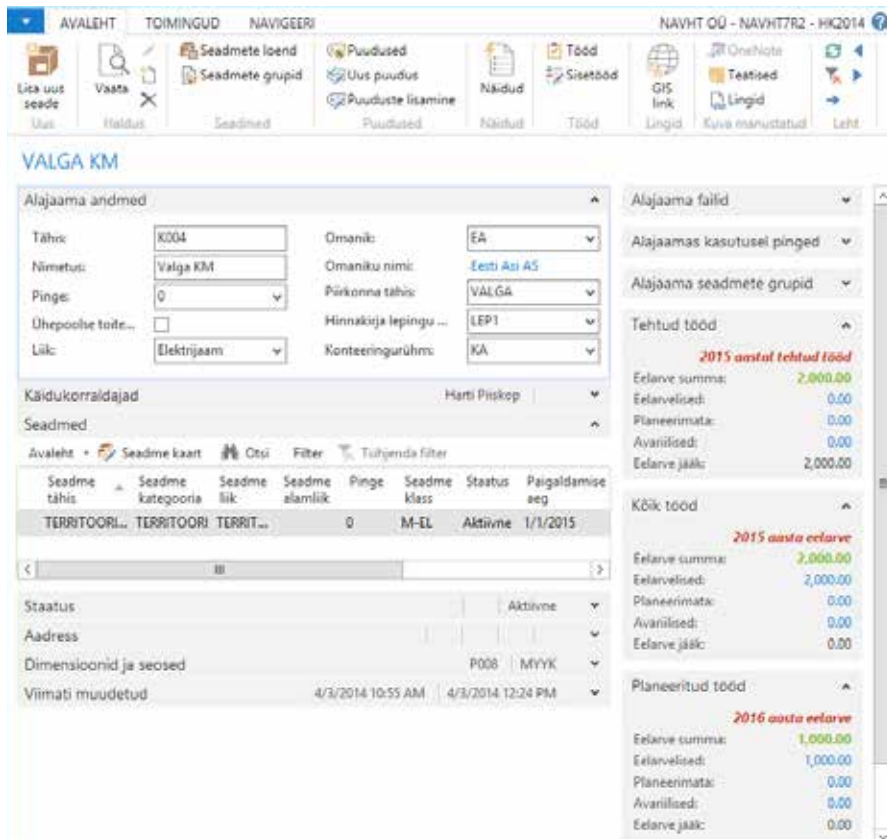
Vara kaardil kuvatakse ka NAV-i põhivaramoodulist tulev **põhivara info** (soetusmaksumus ja -kuupäev, kulumi lõpukuupäev ning jääk). Raamatupidamise jaoks ei ole suurem detailsus vajalik. Paraku ei ole otsustajate ja eelarve koostajate, nt keskastmejuhtide jaoks põhivaramooduli info sageli piisav, seetõttu peakski põhivaraarvestus ja varahaldus olema eri moodulites.

### Põhjalik ja mitmekesine varahalduslahendus

NAVHT on mahukas moodul ning siin on kirjeldatud vaid väike osa kogu lahendusest. Varahalduslahendus võimaldab info ühekordset sisestust, ühtset andmebaasi ning kiiret infovahetust. Igal hetkel on võimalik saada ülevaate varadest, nendega toimuvatest operatsioonidest ning teha selle info alusel otsuseid. Vara haldamine võib tunduda juhile keeruline, kuid Dynamics NAV-i lahendus muudab selle tunduvalt lihtsamaks, ülevaatlikumaks ja eelkõige efektiivsemaks.

### Kokkuvõte

NAVHT on põhjalik varahalduslahendus, mis võimaldab jälgida eelarveid nii suures plaanis (varakogumite lõikes) kui ka väga detailselt (varade ja tööde lõikes). Mitmed analüüsivõimalused tagavad kiire ülevaate andmetest, mis omakorda võimaldab teha kiireid otsuseid ning täpsemalt planeerida. Täpselt prognoositud tööplaan ja eelarve aga tagavad ettevõtte kuluefektiivse toimimise.



Joonis 4. Jaama kaart

| Tehtud tööd                     |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>2015. aastal tehtud tööd</b> |           |
| Eelarve summa:                  | 24,000.00 |
| Eelarvelised:                   | 0.00      |
| Planeerimata:                   | 0.00      |
| Avariilised:                    | 0.00      |
| Eelarve jääk:                   | 24,000.00 |

| Kõik tööd                  |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>2015. aasta eelarve</b> |           |
| Eelarve summa:             | 24,000.00 |
| Eelarvelised:              | 24,000.00 |
| Planeerimata:              | 200.00    |
| Avariilised:               | 0.00      |
| Eelarve jääk:              | -200.00   |

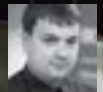
  

| Planeeritud tööd           |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>2016. aasta eelarve</b> |           |
| Eelarve summa:             | 20,800.00 |
| Eelarvelised:              | 20,800.00 |
| Planeerimata:              | 0.00      |
| Avariilised:               | 0.00      |
| Eelarve jääk:              | 0.00      |

### NAVHT-i eelised Exceli ees

- Ettevõttes kasutatav info on ühtses andmebaasis.
- Andmeid saab töödelda mitu inimest korraga.
- Varakogumeid, varasid ja nende komponente on lihtne omavahel siduda.
- Varade sidumine finantsinfoga, tööplaanide, tööde ja eelarvetega.
- Varasid on võimalik kuvada GIS-is.
- Varadega seotud infot on võimalik kuvada kiiresti graafilistes analüüsivaadetes.
- Garantii haldus on hõlpsalt hallatav ja osaliselt automatiseeritav.
- Varale on võimalik lisada faile, linke ja kommentaare.
- On võimalik seadistada varade staatust ja kinnitusringe.
- On võimalik saada meeldetuletusi e-mailile või mobiilile.
- Ligipääs infote arvutist, tahvelarvutist või nutitelefoni.

# Rentniku Portaali hoiab kokku kinnisvarahaldaja aega ja raha



Leho Hermann,  
BCS Itera müügijuht

**Kõik ettevõtted, kes haldavad mingit tüüpi kinnisvara, seisavad iga kuu silmitsi suhteliselt ajamahuka ülesandega: kuidas saada arvete koostamiseks kokku korrektne alusinfo. Tänu Dynamics NAV-i kinnisvarahoolduse lahendusele on see nüüd lihtne ja mugav. Tutvustab Leho Hermann.**

**K**innisvarahalduse arveldusprotsessi võib laias laastus jagada kaheks:

- **Igakuine makse** ruumide kasutamise eest, mis on suhteliselt fikseeritud number. Summa võib küll vastavalt tarbija-

hinnaindeksile või muudele näitajatele kõikuda, kuid enamasti ei muudeta seda igakuiselt. Kaubanduskeskustes võib makse küll sõltuda näiteks käibest.

- **Kokkulepped**, kuidas arveldatakse **muutuvaid kulusid**, nagu vesi, küte, gaas vms. Olenevalt pinna tüübist võib olla mitmeid iseärasusi, näiteks kaubanduskeskustes on oluliseks baasinfoks ka konkreetse poe käive või küllastajate arv.

Kui fikseeritud summadega on asi lihtne – need võetakse igakuiselt lepingust ja mingit lisatööd see ei vaja, siis arvelduste tegemine just muutuvate kulude näitajate põhjal

on ajakulukas. Palju aega ei võta mitte arveldamine ise, vaid algandmete kogumine ja nende süsteemi sisestamine. Üks pool asjast on veel arveldusvalemite kirjeldamine süsteemis, mis on enamasti samuti ühekordne tegevus (võib-olla tuleb neid aja jooksul ka muuta, kuid see ei pruugi olla suur töö).

Praktika näitab, et tavapärast kasutatakse andmete kogumiseks ja süsteemi sisestamiseks kõige levinumat majandusarvestuse programmi – Excelit. Iseenesest ei ole sellel lahendusel midagi viga, seni kuni hallatavate pindade ja kogutavate andmete arv on väike.

Enamasti kogutakse kütte-, vee- ja muud näidud kokku e-kirja, telefoni teel või paberil. Seejärel toksitakse need käsitsi majandustarkvarasse. See on protsessi kõige suurem pudelikael ja ajaraisk. Esiteks kulutab see mõttetult aega ning teiseks on suur vigade tekkimise oht, mille otsimine ja parandamine võtab omakorda veelgi rohkem aega.

### Efektivne kinnisvarahaldus

Dynamics NAV-i kinnisvarahoolduse lahendusel on välja pakkuda lahendus, mis hoiab ühelt poolt kokku kinnisvarahooldaja aega ning teisalt lihtsustab ka rentnike suhtlemist rendileandjaga. Lahenduse põhimõte on Rentniku Portaal, mis võimaldab haldajal koguda ning rentnikul sisestada kokkulepitud infot veebi kaudu.

Igal rentnikul on oma ligipääsuõigused ning kuu alguses või lõpus peab ta sisestama eelmise perioodi kokkulepitud näidud alates tüüpilistest vee- ja elektrinäitudest kuni külastajate arvu ja poe käiveteneni (kaubanduskeskuste puhul). Seejärel liiguvad need automaatselt Dynamics NAV-i arvelduse poolele, kus raamatupidaja käivitab arvutused ja valmistab ette arved.

Aga selleks, et portaal poleks rentnikule vaid koht, kuhu andmeid sisestada, vaid pakuks ka muid lisandväärtusi, on sinna lisatud veel:

- kehtivad lepingud,
- arvelduste ajalugu,
- pinnaga seotud töökäskud ehk tööde tellimused.

Kokkuvõttes on Rentniku Portaal vajalik lisamoodul nii rendileandjale kui ka rentnikule, kuna ühelt poolt kulub kogu arveldusprotsessile palju vähem aega ning teisalt on olemas koht, kus mõlemad pooled saavad jälgida, millist infot on omavahel jagatud. Rääkimata sellest, et haldaja vigade tekkimise võimalus on viidud miinimumini. Nii saab tülikast andmete sisestamisest ja infovahetusest võidetud tunnid investeerida oma äri edendamisse.

## Meters

Showing meters only for lease unit "Office 304 on third floor". Show All

| Lease Unit                     | Service     | Meter No. | Jan 2016 | Dec 2015 | Nov 2015 | Oct 2015 |
|--------------------------------|-------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| Office 304 on third floor      | Water       | M00003    |          | 138      | 119      | 112      |
| Difference from previous month |             |           |          |          | 9        | 7        |
| Office 304 on third floor      | Electricity | M00017    |          | 4960     | 4805     | 4660     |
| Difference from previous month |             |           |          |          | 145      | 147      |

Save

## Finance History

Start Date  
01.03.2015

End Date  
21.01.2016

Show Entries

| Posting Date          | Entry Type | Document No. | Amount   | Outstanding Amount | Due Date   |
|-----------------------|------------|--------------|----------|--------------------|------------|
| Starting Balance      |            |              | 0.00     | 0.00               |            |
| 01.03.2015            | Invoice    | 103040 PDF   | 2557.50  | 57.50              | 15.01.2015 |
| 01.09.2015            | Invoice    | 103044 PDF   | 2750.00  | 2750.00            | 01.10.2015 |
| 01.12.2015            | Payment    | G02001       | -2500.00 | 0.00               | 01.12.2015 |
| Balance on 21.01.2016 |            |              | 2807.50  | 2807.50            |            |

## Work Orders

Show outstanding work orders only

| No.     | Order Date | Order Status | Appointment Date | Description             | Assigned To     |
|---------|------------|--------------|------------------|-------------------------|-----------------|
| WO00010 | 29.01.2016 | New          | 28.09.2015       | keylock check           | Virginija Salke |
| WO00011 | 29.01.2016 | Confirmed    | 16.10.2015       | To change the window    | Virginija Salke |
| WO00009 | 29.01.2016 | Confirmed    | 25.09.2015       | To change the main door | Virginija Salke |

MÖTTEID  
TULEVIKUST

# Ekraanide generatsioon ehk kuidas rakendada omni-kanalite lähenemist



Rain Raadla,  
BCS Itera konsultant

**Tähelepanu! Tulemas on Z-generatsioon, kes on üles kasvanud keskkonnas, mis on täidetud kõrgetasemelise tehnoloogiaga. Ja nende nõudmised ostlemisele on suured. Kuidas aitab omni-kanalite lahendus klientide ostukogemust parandada? Kirjutab Rain Raadla.**

**E**kraanid on kõikjal – tööl arvuti, kodus televiisor ja tahvelarvuti, kodust väljas telefoniekraan. Kuna valikuid on palju, eelistatakse programme, mida on lihtsam kasutada ja mis sisaldavad just seda infot, mida hetkel vaja on.

Müüja jaoks on ülioluline olla olemas igal ajal igas kohas (igal ekraanil) ning kliendile võimalikult mugavalt. See on lausa elulise tähtsusega, kuna ettevõtte, kellel on töötav omni-kanalite lahendus, suudavad meelitada 89% klientidest püsiklientideks ning neil, kellel seda pole, suudavad säilitada vaid 33% klientidest (allikas: Aberdeen Group VIA

OneReach.com). See on arvestatav vahe, kui lisada juurde fakt, et uue kliendi saamine on kordi kallim kui olemasoleva hoidmine.

Omni-kanalite strateegia kirjeldab, kuidas klient kogeb ostude tegemist olemasolevate müügikanalite ehk ekraanide kaudu. Ostukogemus peaks kõikides kanalites olema võimalikult sarnane ja sujuv.

Lisaks tuleb teadvustada, millised on inimesed, kes ettevõtte kaupa ostavad. Juba praegu, rääkimata siis tulevikust, viib nn ekraanide mõttemaailma üha enam edasi ja kulutab selle kaudu raha Y-generatsioon – inimesed, kes on sündinud aastatel 1980–2000. Nad on elanud oma teadliku elu n-ö *online*'is ja ei teagi elust enne internetti. Täna on Y-generatsioon saanud maksejõuliseks tarbijakonnaks, kes kujundab oma soovidega seda, kuidas klient tahab lähitulevikus oma ostusid teha. Nende eelduste täitmiseks tuleb müüjal ellu viia omni-kanalite strateegia.



OSTMISKOGEMUS PEAB KÕIGIS KANALITES  
VÕIMALIKULT SÄRNANE OLEMA

## Strateegia

Siin on ülevaade valdkondadest, millele tuleks omni-strateegia väljatöötamisel aega pühendada.

### 1. Ettevõtte üldine strateegia

Omni-strateegia rakendamisel tuleks es-



- **Personaalsed tootesoovitused** – vastavalt kliendi ostuajaloole ja profiilile otsepostitud ning pakkumised poodides.
- **Veebist tellitud kauba kättesaamine/tagastamine füüsilises poes.**

## 6. Teenindus

Omni-kanalite teenindus peab keskenduma sotsiaalvõrgustikele, nagu Facebook, Twitter, Google+ jne. Suureks abiks teeninduses ja müügis on nn *Social Listening* lahendused. Lisaks peab CRM-lahendus olema seotud majandustarkvaraga, et vastata kiiresti klientide küsimustele näiteks kauba kättesaadavuse kohta eri poodides, väljasaadetud kauba asukoha ning tehingute ajaloo kohta.

## 7. Tehnoloogia

Jaemüügifirmad peavad mugava ostukogemuse pakkumiseks müügiks vajalikud tehnoloogiad kokku sulandama. SoMoLo (*Social Mobile Local*) seadmed ja teenused, nagu Beacon-tehnoloogia (poest mööda kõndivale kliendile saadetakse pakkumine), interaktiivsed ekraanid poodides ning mobiilsed kassad on vaid mõned näited tehnoloogiatest, millega proovitakse saavutada konkurentsieelist.

## 8. Ärianalüüs

Omni-kanalite edu eelduseks on reaalaajas töötav aruandlus ja põhjalik ärianalüüs. Selleks kasutatakse muude meetodite seas „Closing the loop“ aruandlust, mille puhul müügitiimid teavitavad turundust pakkumistest, millest on tulnud kõige rohkem müügitulu – selle alusel leitakse pakkumised, mis töötavad.

## Kasu ehk kuidas investeerida tagasi teenitakse?

Arvestuslikult kulub kliendil poes veedetud ajast 58% kassas. Kasu tuleb näiteks sellest, kui seda aega vähendada. Kui klient suunatakse veebipoodi või äppi, saab klienditeenindaja vabaneva aja kasutada parema müügitöö tegemiseks poes (allikas: StellaService VIA PFSWeb.com). Kõige olulisem on hoida klienti oma tarneahela küljes ja olla tema jaoks olemas just siis, kui ta teeb oma valikuid ning otsuseid.

Valmistuge tulevikuks – tulemas on Z-generatsioon, kelle eelistustest me veel palju ei tea, kuid kes kasvavad üles mitmekesises keskkonnas, mis on täidetud kõrgtasemel tehnoloogiaga.

malt täita kliendi jaoks olulised vajadused ning siis leida lahendused, kuidas saavutada rahulolevate klientide abil organisatsiooni eesmärgi. Peamine eesmärk ei peaks olema toote müümine, vaid meeldejääva ostukogemuse pakkumine kliendile.

## 2. Juhtkonna kaasamine

Uuringud kinnitavad, et kliendid, kes kasutavad ostude tegemiseks mitmeid kanaleid, kulutavad kaupmehe juures rohkem raha kui need, kes teevad seda ainult ühe kanali kaudu (allikas: IDC VIA ThinkWithGoogle). See teadmine tuleb viia ettevõtte juhtideni, aidates neil teha otsuseid, mis nõuavad investeringuid tehnoloogiasse.

## 3. Äriprotsessid

Eduka omni-kanalite lahenduse rakendamisel peavad äriprotsessid muutuma kliendikeskemaks ja polüfunktsionaalsemaks. Uued protsessid arvestavad, et kliendid soovivad oma *online*- ja realses poes ost-

lemist ühendada – sellest lähtuvalt peaks tihenema osakondadevaheline koostööd.

## 4. Turundus

Turundusel peab olema platvorm, kus on integreeritud kliendi andmed, mille abil toote otsing veebist ja poest ostmine muutub kliendile lihtsamaks. Ta saab mugavalt jälgida ja rakendada püsikliendi soodustusi ja eeliseid. Taustal toimib turundussõnumite edastamine kõikide kanalite kaudu: kodulehel, sotsiaalvõrgustikes, mobiiläppides ja ka poes.

## 5. Müük

Omni-strateegia rakendamisel avanevad mitmed uued müügi võimalused, mis tuleb ära kasutada.

- **Kanalite ühine ostukorv** – poes olles ostutehingu lõpetamine veebis.
- **Ostuvõimalus kõikjal** – mugavalt kasutatavad *online*-poed nii arvutis kui ka puutekraanil.

# Ettevõtte juht, milline on sinu tulevik?



Marek Mairo,  
BCS Itera turundusjuht

## MÕTTEID TULEVIKUST

**Milline on sinu arvates tulevik 5, 10 või 30 aasta pärast? Mõtiskleb Marek Mairo.**

**K**ui Steve Jobsilt seda küsiti, nägi ta seadmeid, mida juhivad meie meeled ja mis muudavad inimkonna tulevikku. Bill Gates kujutles tulevikku, kus igal inimesel on nii tööl kui ka kodus arvuti. Henry Fordi arvates oli tulevik midagi sellist, kus mobiilsus on viidud massidesse.

Milline on sinu arusaam?! Ja miks see on nii oluline küsimus?

Põhjus on see, et tulevik loob oleviku! Võtame praegu vastu otsuseid ja teeme vali-

kud tuginedes oma arusaamisele tulevikust ja sellele, kuidas need otsused tulevikku kujundavad. Keegi on öelnud, et „kui tahad muuta maailma täna, siis muuda tulevikku“. Isiklikult arvan, et muutused ühiskonnas ja majanduses kiirenevad veelgi ning kui me ei oska neid adekvaatselt ja kiirelt hinnata, satuvad paljud ärid ja juhid raskustesse.

Ajaloo on mitmed näited, kus ettevõtted ja juhid ei osanud endalt küsida seda küsimust või ei pööranud sellele piisavalt tähelepanu. 22 aastat tagasi nimetas Forbes kolme ettevõtet, Searsi, IBM-i ja GM-i dinosaurusteks ja küsis, kas need hiiglased

on hukule määratud. Seejuures on märkimisväärne, et 30 aastat varem oli tuntud juhtimisguru Peter Drucker pidanud neid kolme kõige paremini juhitud ettevõteteks maailmas.

Mis nende kolme ettevõttega vahepeal juhtus?! Neil kõigil oli oma arusaam jaekaubanduse, IT ja autotööstuse tulevikust ning tõenäoselt nad tegid oma strateegia lähtuvalt sellest. Nii avalik kui sisemine kriitika nende ärimudelite kohta läks kurtidele kõrvadele. Vahepeal oli aga maailm liikunud täiesti teises suunas.

Üsna tihti võib kuulda ettevõtte juhte üt-

lemas, et tuginedes eelnevale kogemusele teavad nad, kuidas äri käib ja kuidas seda ajama peab. Organisaatsiooniselt pidurdatakse „pioneeride“ indu ja kinnitatakse, et investeeringuplaanid betooni, personali ja strateegiasse on juba otsustatud ning „me“ ei hakka seda muutma. Põhjuseks võib olla soov säilitada olemasolev ja turvaline *status quo*, sest muudatused ja innovatsioon on alati seotud riskiga.

### Tulevikku muutvad tegurid

- Tehnoloogia ülikiire areng: nano-, bio- ja infotehnoloogia, robotika.
- Demograafiline dünaamika.
- Tarbijad ja kultuur.
- Keskkonnakaitse.
- Majanduslikud raputused.
- Väärtuste muutumine.

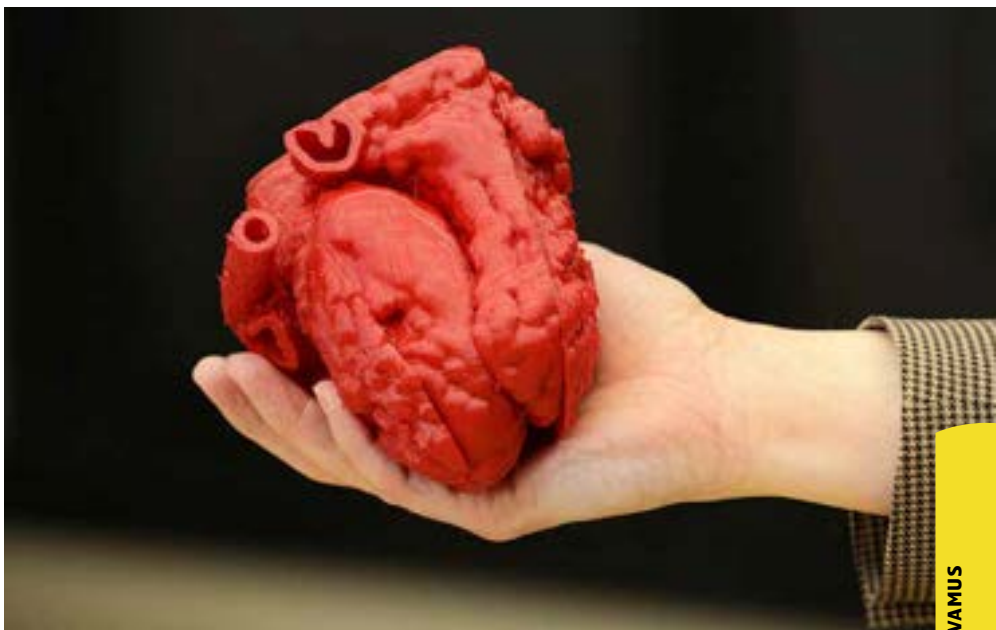
Peamine, mida eespool nimetatud ettevõtete strateegias ei arvestatud, oli tarbijate käitumise ja eelistuste muutumine. Tasubki küsida, kas ettevõtte käib kaasas demograafiliste muutustega. Meie ühiskond vananeb kiiresti. Kujunevad ümber ka klientide tarbimisharjumused, ostueelistused ja viis, kuidas nad ostavad. Teiseks on inimeste oodatav eluiga ning nende majanduslik võimekus järjest kõrgem ehk tekivad täiesti uued tarbijagrupid, keda veel 30 aastat tagasi polnud. Varsti on iga kümnes inimene vanem kui 65. Milline on meie ettevõtte strateegia? Kuidas peaksime uuendama tehnoloogia, transpordi, teenuste, arhitektuuri, sotsiaalsüsteemi jms valdkonda, et käia kaasas ühiskonna muutuva profiiliga?

Arvan, et me alles hakkame tajuma kultuurilist muutust ja sellega seoses tarbimisharjumuste kiiret ümberkujunemist. Miks? Sest alles nüüd siseneb esimene digitaalne põlvkond tarbimisturule – need lapsed ja noored, kes eeldavad, et iga ekraan on puuetundlik, ja kes suhtlevad elektroonikaga vabalt. **Teisisõnu inimesed, kes on sündinud 90. aastate lõpus ja hiljem ning pole näinud maailma ilma arvutiteta. Kas oleme selleks valmis ja mõistame selle tegelikku mõju meie äridele?**

Enamikus majandusharudes tekitavad peagi tugevaid murranguid ka keskkonnamuutused. Kuna järjest rohkem inimesi tahab hästi elada ning see omakorda nõuab ressursse ja nende tarka kasutamist, siis eeldab tulevik uusi energiallikaid, ehitusstandardeid ja -materjale, sõidukeid jne. Üks tund planeedile jõudvat päikeseenergiat suudaks katta globaalse aastase

energiavajaduse, kui oskaksime seda vaid akumuleerida. **Kõik see kujundab meie teenuste ja toodete disaini, turundust ja sisu.**

Teadmistepõhine majandus tähendab muusesas ka seda, et ettevõtted ja nende juhid püsivad nn õppimiskõveral, mõistavad ühiskonnas ja majanduses toimuvaid muutusi ning neil on isiklik arusaam tulevikust. Kui tulla tagasi alguse juurde – tulevik määrab oleviku –, siis tähendab see ka seda, et **ilma tulevikukujutluseta ei saa ka sellel õppimiskõveral püsida; nii ei suudeta teha tarku, tuleviku suunatud**



ALLIKAS: EVERYDAYHEALTH.COM – 3DPRINDITUD SÜDA

**investeeringuid ja püsida konkrentsis.**

Tõenäoliselt näeme tulevikus 3D-prinditud maju, autosid ja ehk muidki laiatarbetaoteid. Kas see muudab ehituse, logistika ja jaekaubanduse tulevikku? Juba praegu hindab Amazon keeruka analüütika kaudu meie ostuharjumusi ja võimalikke tulevikuoste ning planeerib nn ennetavat logistikat, et tagada maksimaalselt kiire tarne ja optimaalne piirkondlik laoseis (allikas: [www.predictiveanalyticsworld.com](http://www.predictiveanalyticsworld.com)). Kui praegu läheb üha enam ostu- ja tarneahela juhtimisest kliendi kätte, siis tänu nanotehnoloogiale ja 3D-printimisele liigub sinna kindlasti ka tootedisain.

Tänapäeval on suurimaks hotelliteenuuse pakkujaks ettevõtte, kellel pole ühtegi hotelli, suurimaks kaubamajaks see, kellel pole ühtegi kaubamaja jne. Globaalne e-kaubandus kasvab 19%.

**Ilma tehnoloogiasse investeerimata ei ole võimalik muutustega kaasas käia.**

Seega, tulevik lihtsalt ei satu meie ellu, vaid tulevik on see, mida me täna teeme. Ühel konverentsil küsis esineja kaks head küsimust: „Mida ma olen õppinud viimase kuue kuu jooksul? Ja mida ma plaanin õppida järgmise kuue kuu jooksul?“



### Survival guide for leaders: balance in business and your inner self

The work of a leader is extremely intense. However, the internationally acknowledged psychologist Endel Talvik says that stress in leading is essential, because that is how our body adapts to tension. A real leader has to be able to regulate stress and relax. How to do it?



### The economic development engine of Estonia needs an ICT starter

**Katrin Pihor**, Praxis Center for Policy Studies, member of the Board, Economic Policy Programme Manager

For several years now, the developers of the Estonian economy have been troubled with how to prevent Estonia from sliding into the trap of mediocrity and break through the confining glass ceiling. Meanwhile, the development of the Estonian ICT sector has been tumultuous. Hundreds of millions have been invested into the ICT infrastructure and 24/7 online has become the new normality. Why has the success remained the preserve of the ICT sector? What is needed to turn the digital gap into a digital bridge?



**Assa Abloy Baltic:**  
We can no longer  
imagine our work  
without a business  
intelligence solution

ASSA ABLOY as the largest global supplier of intelligent lock and security solutions implemented the BI4Dynamics NAV business intelligence solution in summer 2015. The main goal was to have an effective tool to analyse all the processes throughout the enterprise. The implementation was a success story in many ways – the whole process took only a couple of months and CFO Signe Hoop says that the investment already paid off in the first month.



**Merger made Premia stronger and more ambitious**

The history of Premia Tallinna Külmhoone ice cream dates back to 1956. In addition to ice cream, Premia's product portfolio also includes various deep-frozen products from vegetables to meat and fish and chilled fish products. The future development is towards healthy products. "We feel it is crucial to have proper ERP software. We use Dynamics NAV and we are very pleased with it – in order to increase our competitiveness, it helps us to run our daily business and make quick decisions. It helps to keep track and plan production and to keep production costs as low as possible."



**Klick Eesti: Traditional retail trade will remain despite e-shops**

While e-commerce growth has been rapid, the signs of decline aren't that apparent in traditional retail. According to board member and CFO Kaire Koik, the price pressure in the retail sector is very strong, although it may be related to the number of online shops. Also, technology and consumer preferences are changing rapidly in the electronics sector. To keep up with changes Klick Eesti has implemented and upgraded a Dynamics NAV LS Retail ERP solution, in which the key words are warehouse efficiency, POS, business analytics, automated processes, OMNI commerce and more.



**Estonians trust domestic manufacturers**

Over 100 years ago, the local distillery of Liviko was established, and it has grown to become an international company with a wide product portfolio and a presence in more than 20 export markets. CFO Gea Reimann's says that main strengths are the continuous development of the products and the company's ability to think ahead.

Liviko has been using Dynamics NAV ERP software for many years for its production, warehouse, sale and business intelligence. "Today's IT is innovative and fast-developing, and many businesses have difficulties in going along with the new solutions and mobile apps. Therefore, it is reasonable to use the software that is easy to use, integrate and develop," says Gea Reimann.



**Good that we exist, better if we are not needed!**

Invaru launched its aid services in 1993, and it was the only private enterprise in the field of social services in Estonia – and probably anywhere in the former Soviet Union – at the time. Today, they are vendor and repairer of new equipment. Owner and CEO Enn Leinuste talks about the growth and life in the family business, how they haven't chased a quick buck, instead choosing sustainable growth and stability. For Invaru, the ERP software is an essential part of the working environment and they have used Dynamics NAV for the past number of years. The solution covers all their business processes from finance, warehouse to sales and rental services.



## CRM – simple or complicated

**Marek Maida**, Marketing Manager of BCS Itera

Due to the personal client relationship, CRM has become a crucial tool for every company. Since needs and expectations are different, the meaning of CRM varies with each business. What are the possibilities of CRM?

## 30 Is one million big money?

**Leho Hermann**; Sales Manager of BCS Itera

The only correct answer to the above question is that one million is big money only when it doesn't produce another million or two. If an investment enables us to generate double or more within a normal time period, there should be no question in whether investing is reasonable or not. High expenses should not be feared; small income should.

The article discusses the usefulness of ROI calculation, its principles and illustrates ERP business benefits with real-life examples.



## Dynamics NAV2016 – business software of a successful company

**Margo Touart**; Product Development Manager of BCS Itera

In order to deliver technology and business innovations to companies faster, Microsoft decided to cut the NAV business software development cycle from 4 years to 1 year, and this will probably be even shorter in the future. The article mainly discusses important updates available to users in the new NAV2016 version. The keywords are business insight, CRM, workflow management, smart solutions, digitalisation and more.

## 34 Key user as an investment protector

**Peeter Kargu**; Business Manager of BCS Itera

Why it is so important to own an in-house ERP key user? What are the risks without and benefits through such a person? To insure that investments in the ERP solution bear fruit, the key user holds a key position and is assessed in both monetary and competency terms.

## 36 How can we achieve better results in production with gauges?

**Madis Maripuu**; Consultant of BCS Itera

How gauging helps to achieve better results in manufacturing.

Properly set up gauging for manufacturing processes helps to achieve better decisions and results. In order to be more effective, use the computer to propose alternatives in production planning decision making. An ERP system with data warehouse can be easily set up for activities and results monitoring. Workers need a proper gauge setting (1-5 most) and effective visualisation.

## 38 Why do I need software insurance?

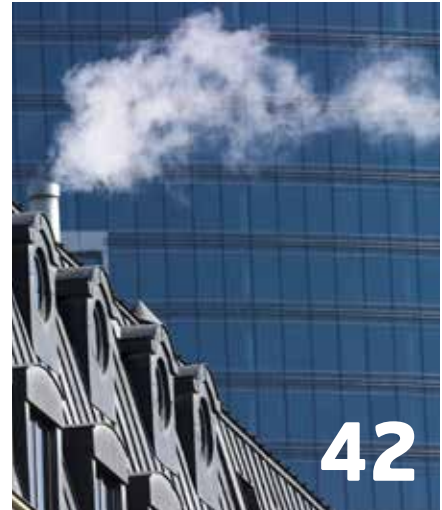
**Kätlin Ehrlich**, Business Manager of BCS Itera

To keep the ERP solution in accordance with the law, a business and market changes, you need software insurance. Each license owner should know how to benefit from it, and to acknowledge restrictions without software insurance.

## 40 Agile methodology – for whom, when and why?

**Küllli Rebane**, Business and Quality Manager of BCS Itera

ERP projects are becoming more complex than ever and failure could mean the end of a company, while a good solution will help to promote business. How can you ensure the success of the project in a rapidly changing world? Flexibility is the keyword companies are looking for. The agile project methodology we talk about in the article is one tool that can help companies carry out the project as flexibly as possible, resulting in the best possible solution.



## Dilemma of a Dynamics NAV solution owner. Which is best – a version upgrade or a new implementation?

**Kristina Ilves**, Project Manager of BCS Itera and **Kätlin Ehrlich**, Business manager of BCS Itera

Over time, the owner at Dynamics NAV faces a dilemma – to make a simple version upgrade or to implement the newest version. With a version upgrade, you get a new technical platform with already existing functionality. New implementation allows the business to modernise its processes, organisation of data and structural quality.

## 44 HRM software – for whom?

**Kadri Rutas**, Consultant of BCS Itera

Most HRM software in use has decent functionality and includes important information for all company employees. Finding that information is, however, often complicated and time-consuming. To have the necessary data at hand, managers tend to collect employee-related information themselves in Excel spreadsheets.

The role centre of BCS Itera NAV HRM user interface can be designed according to the needs of a specific customer. Therefore, it is possible for each employee to have all the necessary information at hand within the HRM software, and employees can easily view and update their information in the software related to a particular person or job task. Such working order definitely saves money and the time of company personnel for more important and meaningful activities.

## 46 Production efficiency achieved with Smart Devices

**Indrek Tuula**, Consultant of BCS Itera

One of the bottlenecks in a manufacturing company is in documenting timely completed production. To ensure timely inventory in a standard manner is rather complicated. One possible solution is to give output posting to the production operator, using modern mobile devices.

## 48 What is Total Cost of Ownership about?

**Leho Hermann**, Sales Manager of BCS Itera

Directly, TCO means money or investments a company spends every day for purchases or investments. Here, it is important to understand that it does not mean the purchase price but the total expense of a longer period. The article speaks of TCO components and calculation principles.



## 50 Workflow management and automation of business processes

**Riin Otstavel**, Consultant of BCS Itera and **Kalle Tamm**, Developer of BCS Itera

In Microsoft Dynamics NAV 2016, you can use workflow templates to connect business processes according to best practices or industry-standard practices. Out-of-the-box workflow templates, with situation-specific parameters, are ready in just a few clicks, facilitating sales & purchase approvals and incoming document handling.

## 52 LS OMNI – be available for your customers whenever, wherever.

**Erki Ulla**, Consultant of BCS Itera

Modern consumers want to be able to shop whenever they want, wherever they are. Customer-centric retailers and businesses must devise a winning omni-channel strategy if they want to connect to more customers, and retain their old ones.

To achieve effective omni-channel readiness based on Dynamics NAV, the world-leading provider of retail management systems, LS Retail, has developed a powerful set of solutions –LS Omni.

## 55 The competitiveness of an infrastructure company depends on asset management

**Siiri Tann**, Consultant of BCS Itera

**Indrek Pill**, Project Manager of BCS Itera

Asset management enables one to track budgets in great detail, and analysis provides a quick overview of processes and assets. This allows executives to make fast and intelligent decisions for planning everyday business. A precisely projected work plan and budget ensure a cost-effective operation. BCS Itera offers a solution that is also used by one of the largest infrastructure companies in Estonia – Elering.

## 58 Tenant portal saves the time and money of real estate managers

**Leho Hermann**, Sales Manager of BCS Itera

The Dynamics NAV real estate solution offers the possibility to save the time of property managers as well as tenants with its new Tenant Portal, enabling tenants to enter periodic water consumption data, shop turnover and more. This information is immediately transferred to the NAV sales system, which generates invoices based on the entered data. No more double data entries and the risk of errors has decreased to a minimum. Tenants can get an overview of their billings, contracts and premises-related works. All in all, a win-win.



## 60 Degeneration of screens, i.e., how to implement an OMNI channel strategy.

**Rain Raadla**, Consultant of BCS Itera

More and more people are shifting their shopping activities to screens. Nevertheless, they come to a physical store and demand the same experience that they are used to on phones, tablets and PCs. It is our retailers' challenge to meet these demands of an omni-channel shopping experience while remaining competitive. Where should we start and which direction we should pursue, these are the questions we are trying to answer.



## 62 Company manager, what does your future look like?

**Marek Moido**, Marketing Manager of BCS Itera

How do you think the future will look in 5, 10 or 30 years? It is crucial to have a vision and dream about the future, since we make decisions today based on that. The changes in society and the economy will become even faster, and our ability to respond adequately and quickly to these is crucial for the survival of businesses. In the article we discuss the factors that are affecting the future.

# Loo oma edulugu koos meiega!

[www.itera.ee](http://www.itera.ee)

UUDISED | KLIENDILOOD | LAHENDUSED

**Microsoft Partner**  
Gold Enterprise Resource Planning  
Microsoft Dynamics NAV

BCS itera



**Nõustame ja viime ellu konkurentsieeliseid loovaid majandustarkvaralahendusi.** Täna oleme tänulikud eduka koostöö eest üle maailma ca 350 ettevõttele, 4500 kasutajale ja paljudele partneritele. BCS Itera on Eesti juhtivaid majandustarkvara lahendusi pakkuv ettevõtte, kelle klientideks on paljud Eesti ja Baltikumi juhtivad ettevõtted.