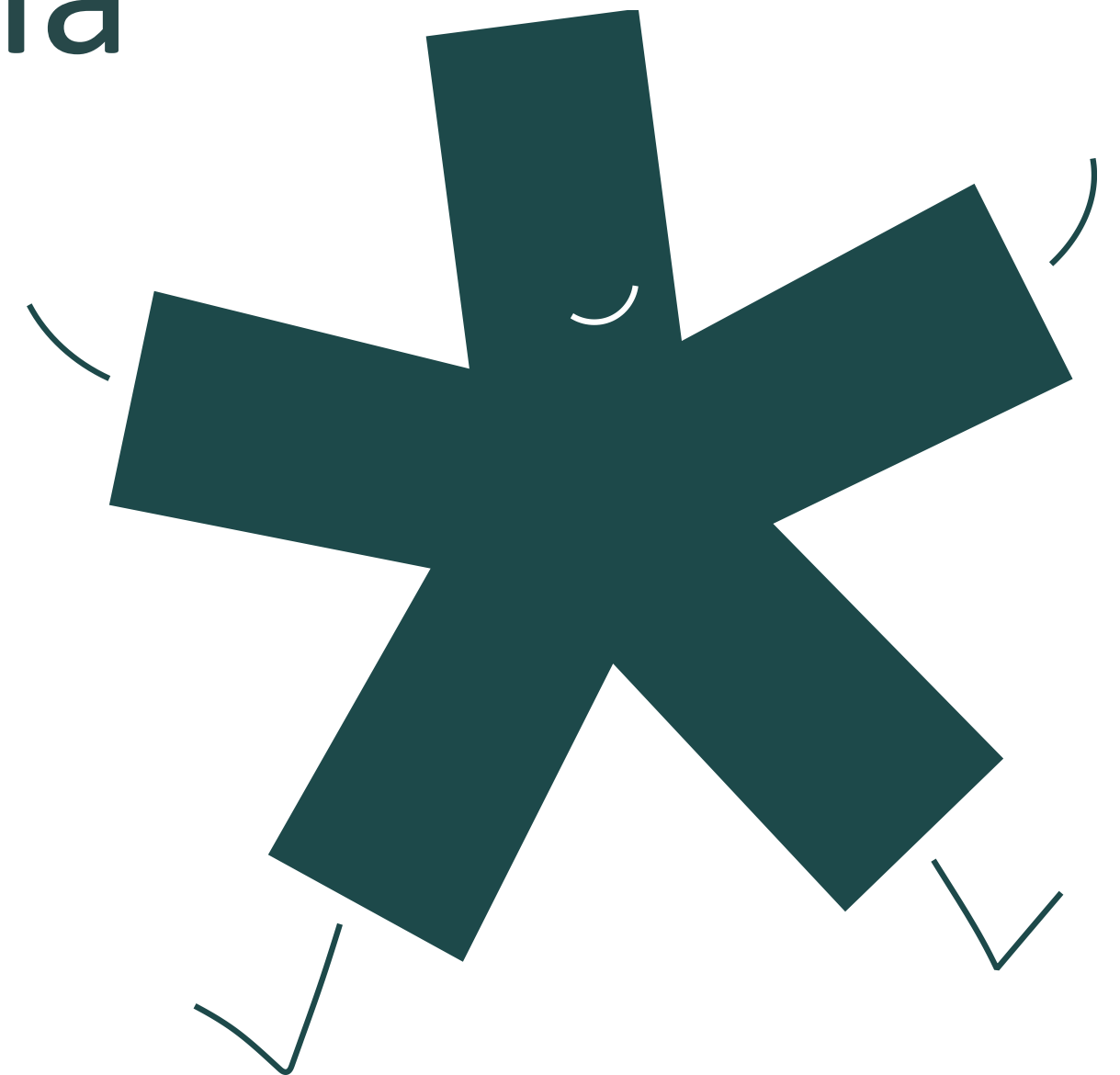


Kvaliteedi hoidmine erasektori näitel, Telia Eesti kogemus

Hele Tammenurm

Telia Eesti kvaliteedijuht





Kvaliteedi ja protsessijuhtimise allüksuse juht

Vastutusvaldkonnad:

- Kvaliteedi- ja protsessijuhtimine
- Juhtimissüsteemid (ISO)

Magister – ärijuhtimine

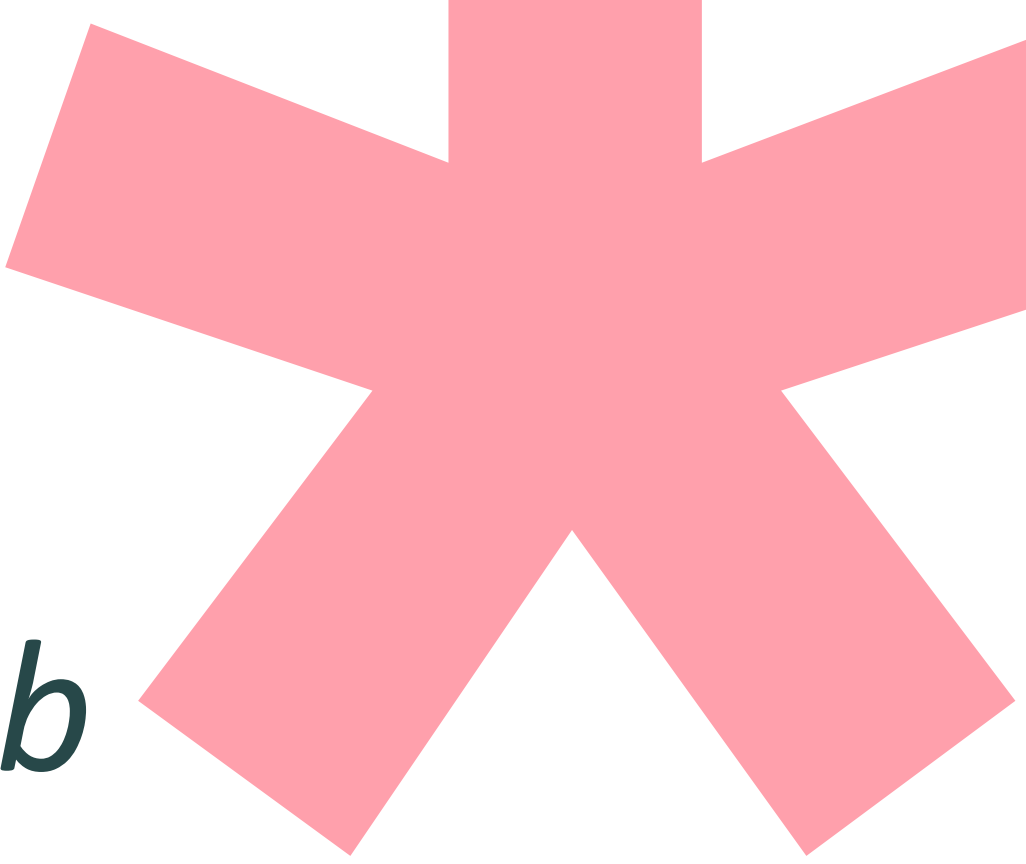
Ühiskondlikud rollid:

- HAKA kutsehariduse nõukogu liige
- TalTech Äriinfotehnoloogia programminõukogu liige
- Kutsekoja IKT sektori töörühma liige

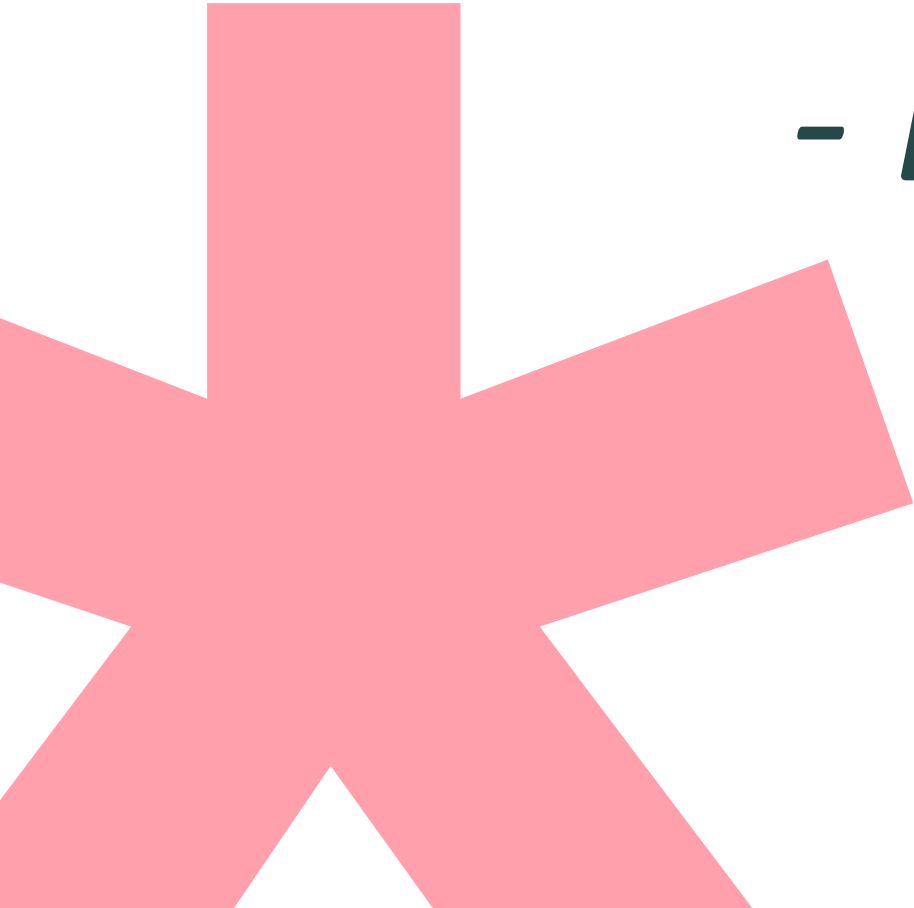
Hele Tammenurm

Hele.Tammenurm@telia.ee
+372 50 15 904



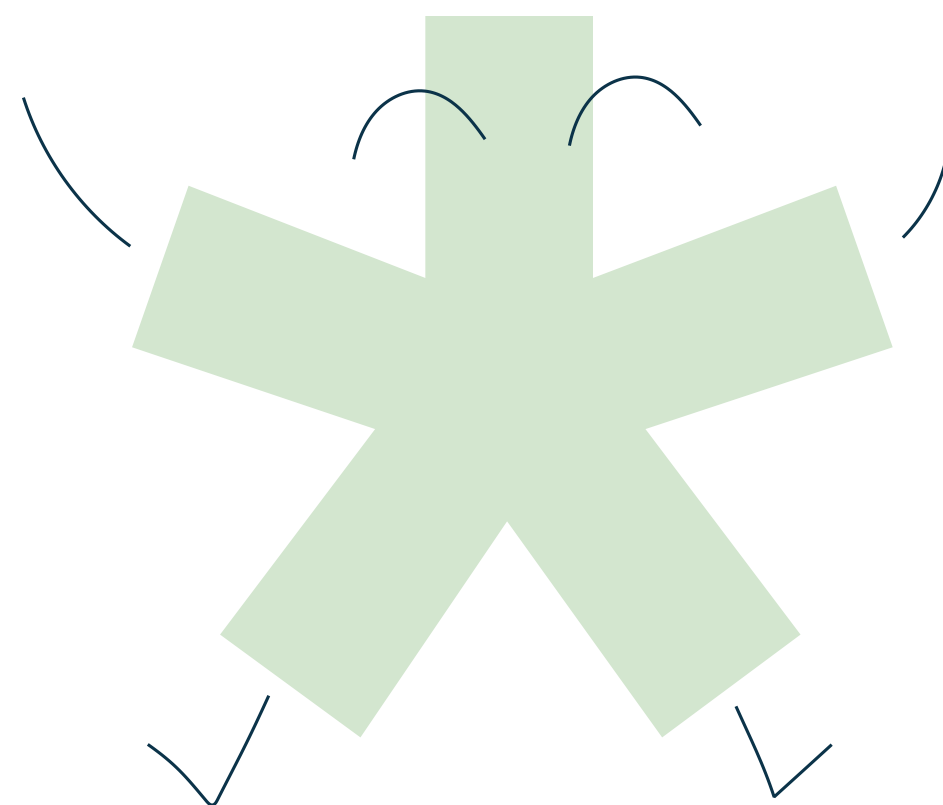


*"Kvaliteet ei tähenda
täiuslikkust. See tähendab
järjepidevust, mis loob
usaldust.,,*



*- Dave Brailsford, sporditiimi
juht*

- Ettevõtte väärtused ja kultuur
- Kliendikesksus ja -rahulolu
- Koostöö



Meie organisatsiooni kultuuri südameks on
Telia väärtused:

We Dare

Me julgeme mõjutada

We Care

Me hoolime kõigist

We Simplify

Me teeme lihtsamini



Dare

Tegutsen kiirelt
Teen otsuseid kiiresti

Teen ära
Loon võimalusi õnnestumiseks

Olen otsekohane
Ütlen asjad välja isegi siis, kui see on keeruline

Care

Hoolin inimestest enda ümber
Kohtlen kõiki austusega

Keskendun kliendile
Muudan kliendikogemuse oma südameasjaks

Tähistan õnnestumisi
Olen kiitusega helde

Simplify

Vähem on rohkem
Keskendun kõige olulisemale

Üks tiim
Joondan eesmärgid ja prioriteedid

1% päevas
Teen iga päev natuke paremini



Õnneliku kliendi valem:
Meie kliendikogemust võib pidada õnnestunuks siis, kui
kliendil tekib pärast kokkupuudet Teliaga tunne, et
“Minu elu on nüüd parem kui enne”

**JAA, leiame
lahenduse –
meie
mõtteviis**

Miks JAA?

JAA on lahendustele orienteeritud. Suund, et iga töötaja mõtleks lahendustele ja keskenduks võimaluste leidmistele.

JAA mõtteviis jääb külge, tuleb kaasa igapäeva elus ja kandub ka teistele üle.



Õnneliku kliendi valem:

Lahendus, mis mulle pakuti, on küll natuke kallim, kui ma olin planeerinud, aga kindlasti oluliselt vingem.

**Ma julgesin
tahta enamat.**

1

Lahendus ja soovitused, mis mulle anti, võimaldavad mul jätta väiksema CO2 jalajälje.

**Ma olen nüüd
parem inimene.**

2

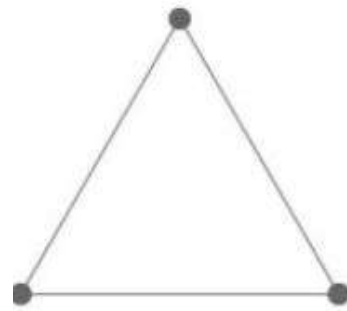
Abivalmis ja positiivne suhtumine muutis mu päeva natuke helgemaks.

**Mul on nüüd
natuke või veelgi
parem tuju.**

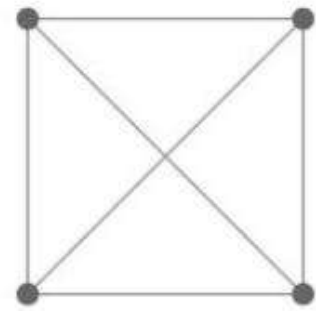
3



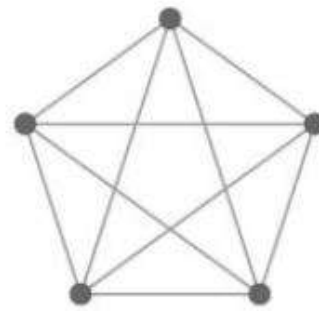
Miks protsesse vaja on?



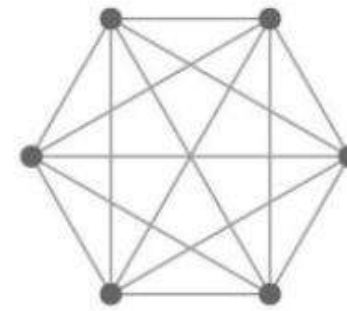
3 people, 3 lines



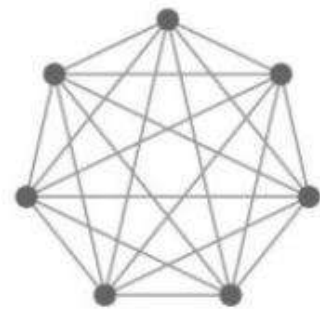
4 people, 6 lines



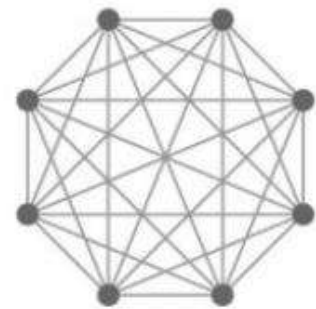
5 people, 10 lines



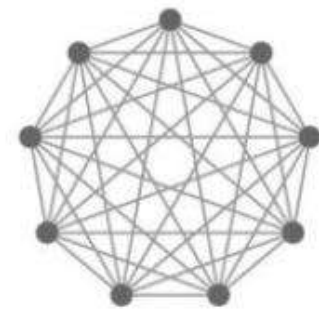
6 people, 15 lines



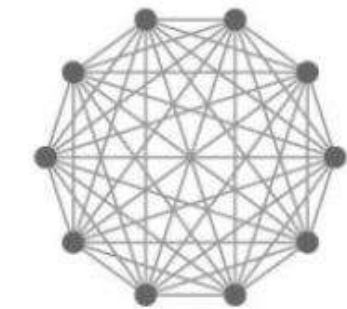
7 people, 21 lines



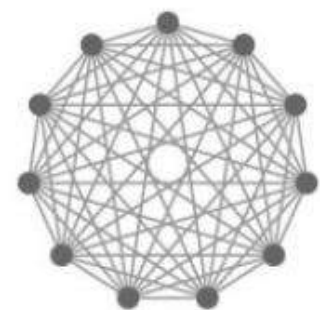
8 people, 28 lines



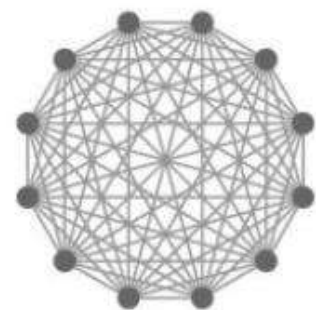
9 people, 36 lines



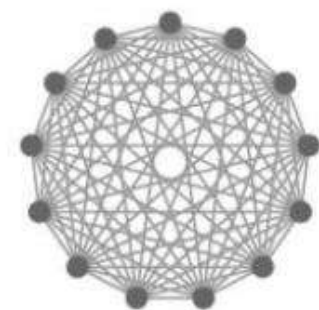
10 people, 45 lines



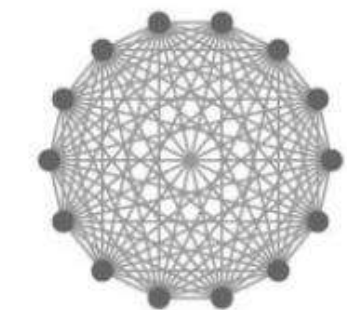
11 people, 55 lines



12 people, 66 lines



13 people, 78 lines



14 people, 91 lines

PROTSESSIJUHTIMINE

...on MEIE kõigi koostöö
lihtsa, kvaliteetse ja
tõhusa töökorralduse
loomisel ja tagamisel.



Koostöö

Loomme väärtust MEIE klientidele ja MEIE töötajatele, kes vajavad lihtsat, kvaliteetset ning tõhusat töökorraldust, mida aitame luua pakkudes süsteemseid ja tarku töökorralduslikke lahendusi.



Tark töökorraldus on ...



- Oluline, et iga juht ja töötaja võtaks vastutuse kvaliteedi hoidmise ning edasiarendamise eest oma töös, oma vastutusvaldkonnas
- Koostöö on oluline ja kõige alus – üksinda ei tee midagi ära!
- Kvaliteedikultuur, ühtsed väärtused ja nendel põhinev toimetamine on kõige alus!
- Kõik ei pea kirjas olema ja formaliseeritud . Ka suulised kokkulepped on kokkulepped!

Kokkuvõttes:
Mida teha ja
meeles
pidada
kvaliteedi
tagamisel



Aitäh!

