

TEENINDUSE AUTOMATISEERIMINE

MAILIIS PLOOMANN
ERAKLIENDIÜKSUSE JUHT

elisa

MAILIIS PLOOMANN

Elisa Eesti
erakliendiüksuse juht




Ajujaht
Mõte muuta maailma

Experience

 Elisa Eesti AS
13 yrs 6 mos

- Board Member**
Mar 2022 - Present · 9 mos
Tallinn, Harjumaa, Estonia
- Head of Consumer Business Unit**
Full-time
Dec 2021 - Present · 1 yr
Tallinn, Harjumaa, Estonia
- Head of telecom services**
Full-time
Jan 2018 - Dec 2021 · 4 yrs
Tallinn

Show all 5 experiences →

 **Lecturer of Customer Service Development Programme**
EBS Executive Education · Contract
Jan 2021 - Present · 1 yr 11 mos
Tallinn Metropolitan Area
<https://ebs.ee/teeninduse-juhtimise-arenguprogramm>

 **Marketing Specialist**
KIA Auto AS
Aug 2007 - Jan 2009 · 1 yr 6 mos

Education

 **Tallinna Tehnikaülikool**
Bachelor's degree, Business/Managerial Economics
2001 - 2005

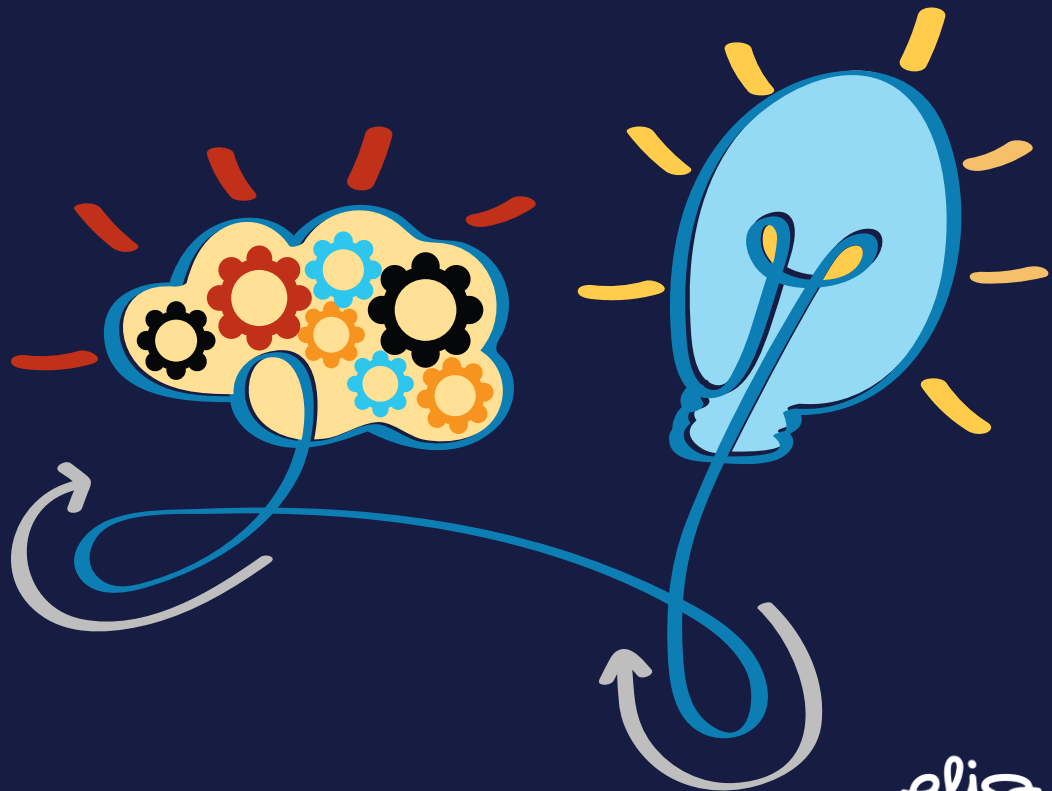
 **Tallinna Reaalkool**
1989 - 2001

Licenses & certifications

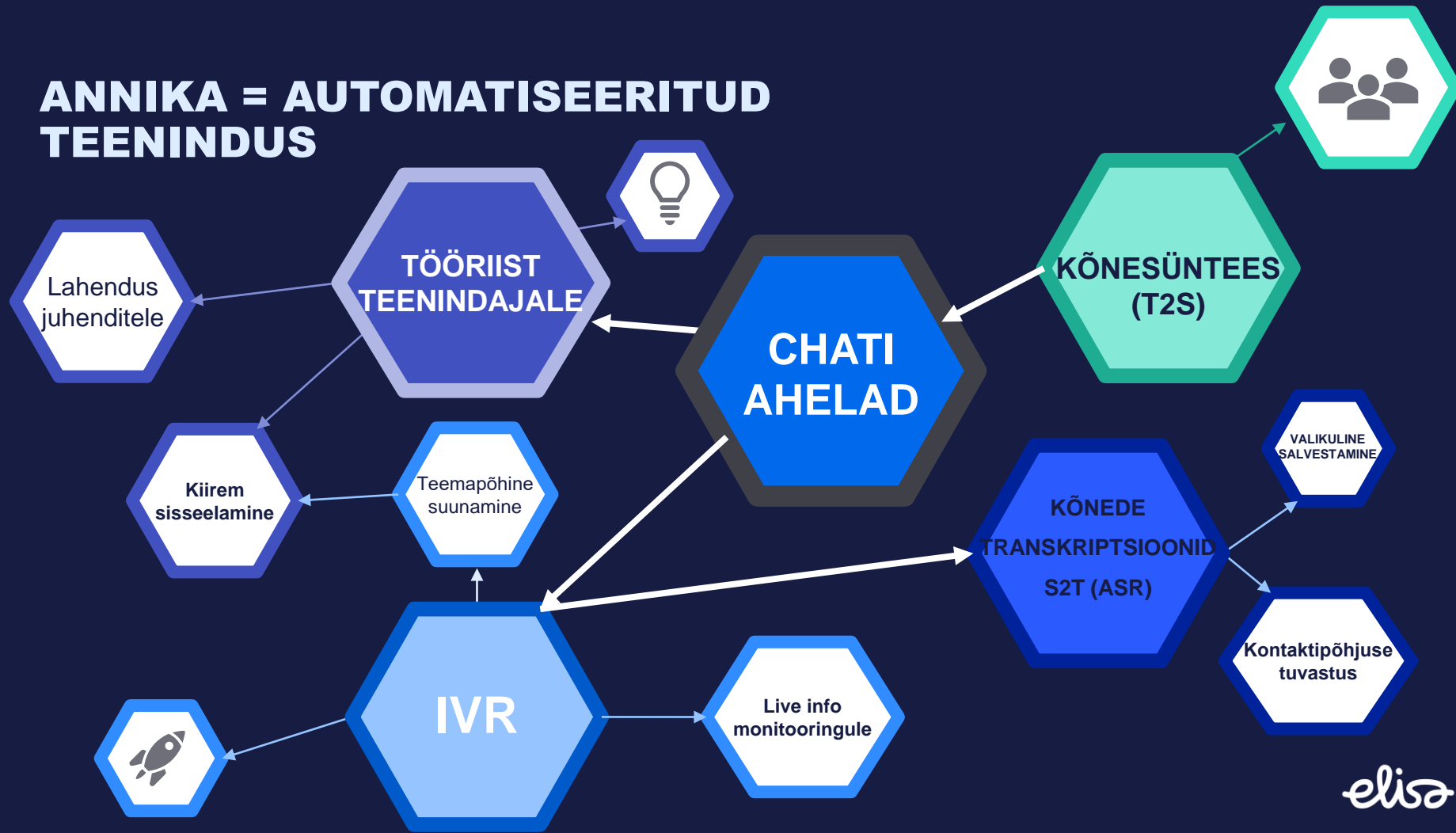
 **Certified DISC consultant (since 2014)**
IPB Partners
Issued Jun 2014 - No Expiration Date

MILLIST PROBLEEMI ME LAHENDAME?

- **Teenuste portfelli on lai ja kasvav** (650 → 800+ 4 aasta jooksul)
- **Tehnoloogia osakaal klientide igapäevaelus kasvab**
- **Tööjõuturg on muutumas** – inimesed ei soovi teha robotite tööd
- **Klientide ootustele ei ole võimalik inimtööjõuga vastata**



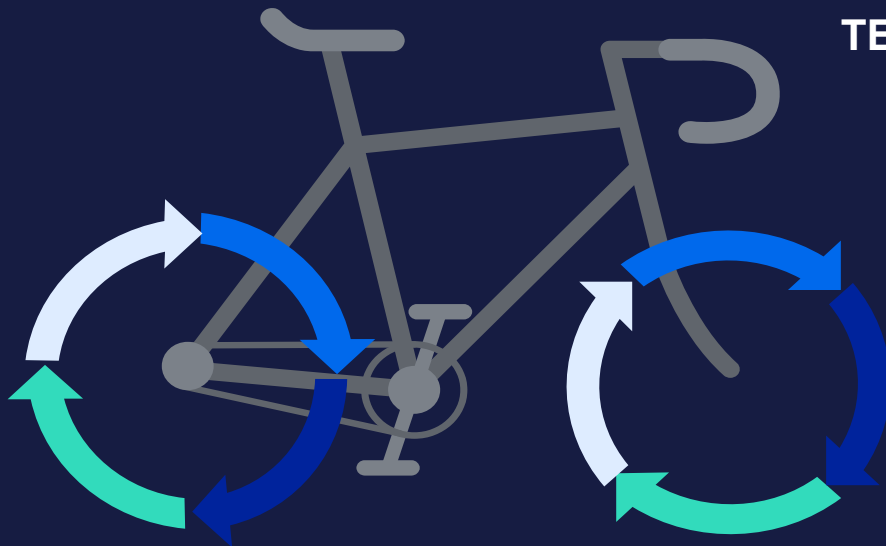
ANNIKA = AUTOMATISEERITUD TEENINDUS



EDU ALUSEKS ON KAKS VÕRDSET KOMPONENTI

TASEMEL TEHNILINE
LAHENDUS

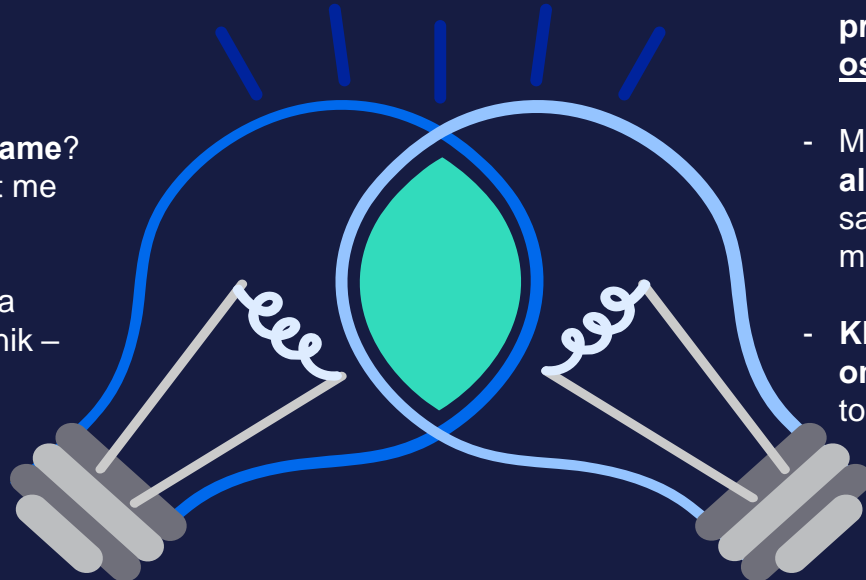
SUUREPÄRASED
TEADMISED ÄRIST



MIS ON OLULINE

ÄRILISED EESMÄRGID

- Millist probleemi me lahendame? Ehk vastus küsimusele MIKS?
- **KUIDAS** me seda **möödame**? Kuidas me saame aru, et me oleme õnnestunud?
- **KES** on selle probleemi ja lahenduse leidmise omanik – enim huvitatud osapool?



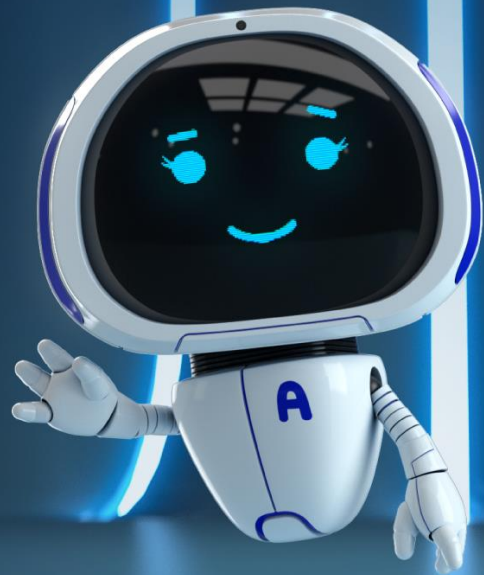
EESMÄRGI TÄITMISE VÕIMEKKUS

- Milline näeb välja lahendatava probleemi **PROTSESS**? Millist osa me sellest automatiseerime?
- Millised on automatiseerimise **alammöödikud**? Kuidas me saame aru, et meie lahendus viib meid õiges suunas/ toimib?
- **KES** on nende **alammöödikute omanik** ning tagab toimepidevuse?

AITÄH

MAILIIS PLOOMANN
ERAKLIENDIÜKSUSE JUHT

372 56 57 77 57
mailiis.ploomann@elisa.ee



elisa