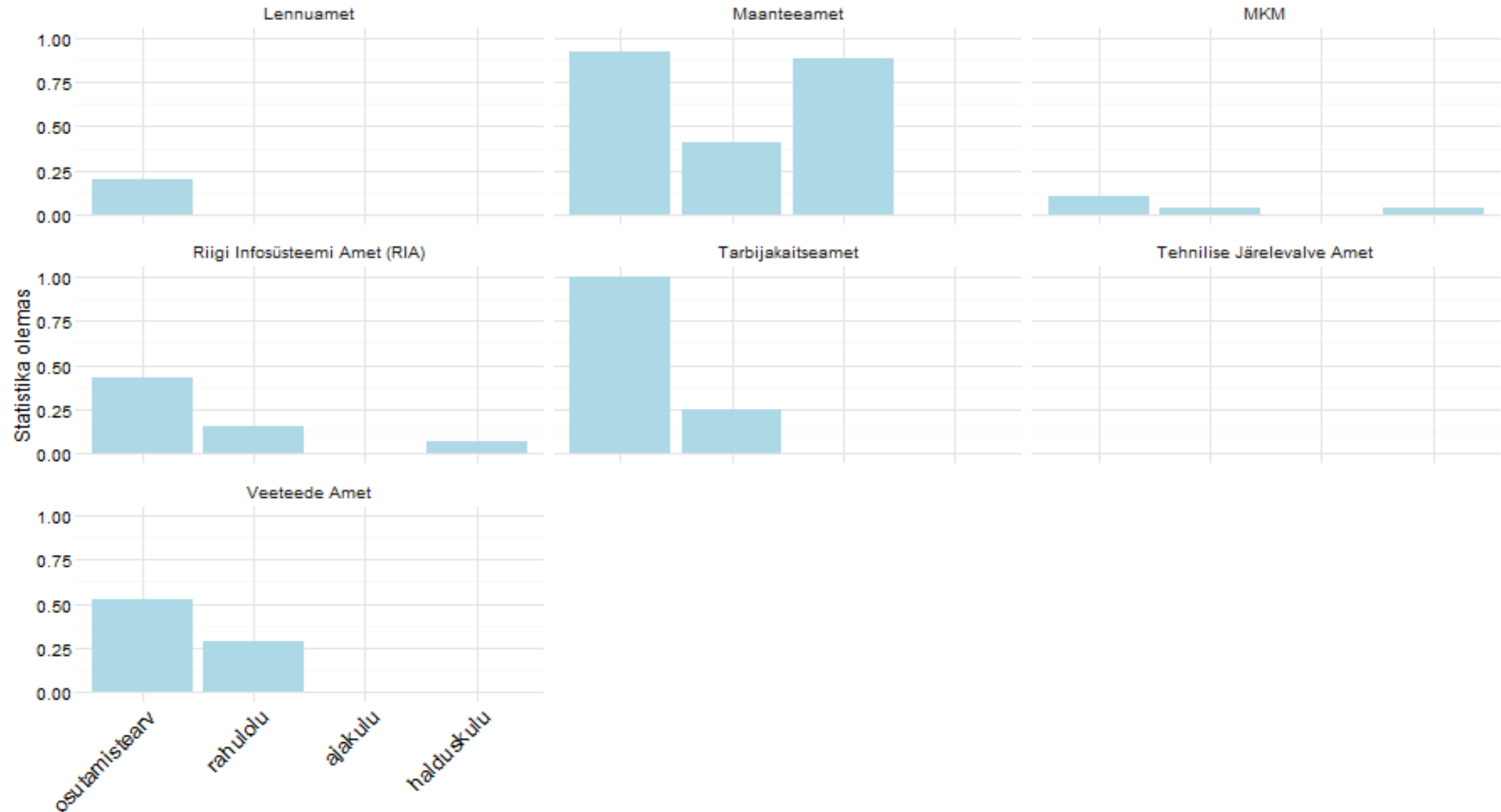


(E-)teenuste mõõtmine

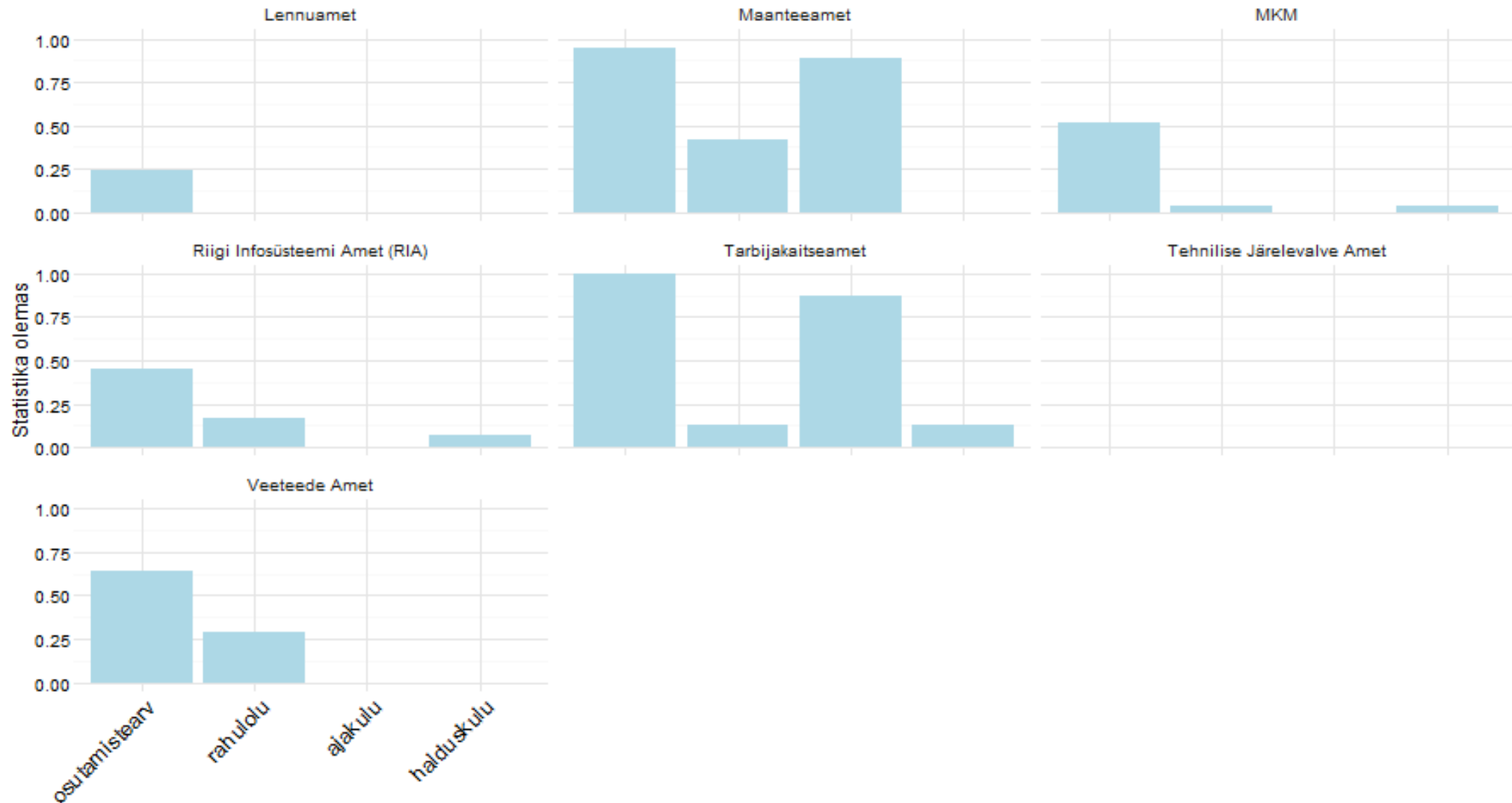
III kohtumine

Janek Rozov, Airi Reidi, Risto Hinno

Statistika olemasolu näitajate lõikes (eelmine kord)



Statistika olemasolu näitajate lõikes (eile)



Kas bruto- või netoaeg?

- Brutoaeg – tarbimise algusest kuni lõpliku tulemini:
 - Avalduse esitamisest kuni loa saamiseni/negatiivse otsuseni
- Netoaeg – kontakti algusest kontakti lõpuni:
 - Avalduse täitmise algusest kuni avalduse esitamiseni

Kliendi halduskoormus - metoodika

Elektroonilised kanalid

E-iseteenindus

- Toimingu sooritamise keskmine aeg (ei arvesta probleemseid toiminguid)
- Aeg, mis on kulunud avalduse esitamise lehel viibimisel + aeg tarbijale vastuse/otsuse saatmiseni (keskmine menetluse aeg)
- Ajavahemik e-keskkonda sisenemise hetkest kuni teenuse tarbimise lõppemiseni (nt "Esitan andmed" nupu vajutamine; 80% klientidest on jõukohane antud aja jooksul teenuse tarbimine edukalt lõpetada)

Eesti.ee

- Sama metoodika nagu e-iseteenindusel

Veebileht

- Sama metoodika nagu e-iseteenindusel

Nutirakendus	<ul style="list-style-type: none"> • Sama metoodika nagu e-iseteenindusel
Digitelevisioon	<ul style="list-style-type: none"> • Keskmise sessiooni pikkus
E-post	<ul style="list-style-type: none"> • Sama metoodika nagu e-iseteenindusel
Tekstisõnum	<ul style="list-style-type: none"> • Keskmise SMSi saamise(läbilugemise)/loomise aeg

Mitteelektroonilised kanalid

Telefon	<ul style="list-style-type: none"> • Kõnede keskmine pikkus
Faks	<ul style="list-style-type: none"> • Faksi saatmise ja koostamise keskmine pikkus
Post	<ul style="list-style-type: none"> • Avalduse täitmise keskmine aeg + postitamiseks kuluv aeg (ümbrikusse panek + teekond postkontorisse)

Füüsilised kanalid

Letiteenindus büroos

- Kliendi logistika büroosse ja tagasi (1h) + 15 minutit ootejärjekord (MNT standard) + toimingu teostamise ajakulu letis
- Keskmise ajakulu vastuvõtuletis (ei ole arvestatud kliendi n.ö. teenuseni jõudmise aega)

Kliendi juures

- Kliendi ajakulu teenuse tarbimisel

Järgmiseks korraks

- 1 teenuse ajakulu on mõõdetud
- Järgmine kohtumine: 24.05 kell 14-16

Täna tähelepanu eest!