



Maksim Losnikov

**MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE
OSAKONNA PROTSESSIDE
KAARDISTAMINE JA TÖÖ
EFEKTIIVISTAMINE**

LÕPUTÖÖ

Tehnoloogia ja ringmajanduse instituut

Tootmine ja tootmiskorraldus

Juhendaja: Simmo Joosep

Kaasjuhendaja: Jaak Lavin

Tallinn 2023

Mina Maksim Losnikov, tõendan, et lõputöö on minu kirjutatud. Töö koostamisel kasutatud teiste autorite, sh juhendaja teostele on viidatud õiguspäraselt.

Kõik isiklikud ja varalised autoriõigused käesoleva lõputöö osas kuuluvad autorite ainuisikuliselt ning need on kaitstud autoriõiguse seadusega.

Juhendajad Simmo Joosep ja Jaak Lavin */allkirjastatud digitaalselt/*

Lõputöö on kaitsmisele lubatud tehnoloogia ja ringmajanduse instituudi direktori korraldusega.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Maksim Losnikov, sünnikuupäev: 13.05.2000, annan Tallinna Tehnikakõrgkoolile (edaspidi kõrgkool) tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose "Mobire Eesti AS kahjukäsitluse osakonna protsesside kaardistamine ja töö efektiivistamine"

1. reprodutseerimiseks paberkandjal kõrgkooli raamatukogus avaldamise ja säilitamise eesmärgil;
2. elektroonseks avaldamiseks kõrgkooli repositooriumi kaudu;
3. kui lõputöö avaldamisele on instituudi direktori korraldusega kehtestatud tähtajaline piirang, lõputöö avaldada pärast piirangu lõppemist.

Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile ja kinnitan, et:

1. lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid ega muid õigusi;
2. PDF-failina esitatud töö vastab täielikult kirjalikult esitatud tööle.

Tallinnas,

/allkirjastatud digitaalselt/

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	5
1. PROTSESSIDE DOKUMENTEERIMINE JA KAARDISTAMINE	6
1.1. Miks tuleks protsesse kaardistada?.....	6
1.2. Protsesside dokumenteerimine	7
1.3. Protsesside kaardistamise meetodid	8
1.3.1. Suhtekaart.....	8
1.3.2. Ristfunktsionaalne protsessi kaart.....	9
1.3.3. Vooskeem.....	10
2. TÖÖ EFEKTIIVISTAMINE	11
2.1. Kitsaskohtade tüübid	11
2.2. Kitsaskohtade määramine.....	11
2.3. Potentsiaalsed lahendused kitsaskohtadele.....	12
2.3.1. Digitaliseerimine	12
2.3.2. Tõhus ajaplaneerimine	12
3. MOBIRE EESTI AS	14
3.1. Ettevõtte poolt pakutavate teenuste kirjeldused	14
3.1.1. Täisteenusrent.....	14
3.1.2. Muud pakutavad teenused.....	15
3.2. Teenuse kasutajad ning huvipooled.....	16
3.3. Ettevõtte positsioon turul võrreldes konkurentidega.....	16
3.4. Ettevõtte kasv läbi aastate.....	17
4. MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE JA KERETÖÖDE OSAKOND	18
4.1. Statistika	18
4.2. Kitsaskohad	19
4.2.1. Aegunud ja uuendamata protsessid	19
4.2.2. Töökoormus	20
4.2.3. Kahjujuhtumite halduse platvorm vajab kohandamist.....	20
5. PROTSESSIDE KAARDISTAMINE MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE OSAKONNA NÄITEL	21
5.1. Kindlustusjuhtumite käsitlemise protsess.....	21
5.1.1. Liikluskindlustusjuhtumid.....	22
5.1.2. Kaskojuhtumid	23

5.1.3.	Kombineeritud juhtumid	24
5.1.4.	Muud õnnetusjuhtumid	25
5.1.5.	Täishäving	25
5.2.	Teeninduskeskuse infokogumise protsess läbi telefoni.....	26
5.3.	Tekkinud raskused	26
6.	TÖÖ EFEKTIIVISTAMINE MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE OSAKONNA NÄITEL	27
6.1.	Kitsaskohtade lahendused.....	27
6.1.1.	Aegunud ja uuendamata protsessid	27
6.1.2.	Töökoormus	27
6.1.3.	Kahjujuhtumite halduse platvorm vajab kohandamist	28
	KOKKUVÕTE.....	30
	SUMMARY	31
	VIIDATUD ALLIKAD.....	32
	LISAD	35

SISSEJUHATUS

Antud bakalaureuse töös vaadeldakse Mobire Eesti AS kahjukäsitluse ja keretööde osakonda ning selle käigus kaardistatakse peamised protsessid ning kitsaskohad.

Mobire Eesti AS on Eesti ettevõtte, mis pakub autode täisteenusrenti. Kahjukäsitluse ja keretööde osakonna peategevuseks on Mobire Eesti AS sõidukitega seotud kahjude haldamine.

Kahjukäsitluse ja keretööde osakonnas töötab ainult üks inimene ning ta on antud positsioonil olnud juba mitmeid aastaid. Selle aja jooksul on ettevõtte tohutult kasvanud ning autopark pea kolmekordistunud, seega ka töömaht on suurenenud märgatavalt. Protsessid on aegunud ning osakonna nüanssidest ja protsessidest on teadlik ainult antud töötaja. Otsest asendajat ei ole määratud ning kui kahjukäsitluse osakonnajuht läheb puhkusele, asendab teda teenindusjuht. Tööd üle anda on keeruline, sest kahjukäsitluse osakonnajuht on ainuke, kes teab enda valdkonna peamisi protsesse ja spetsiifilisi teadmisi. Teenindusjuht saab töö tehtud, kuid ta teeb seda kõike enda töö kõrvalt ja tema põhitöö jääb tahaplaanile, kuna mahud on suured. Töö spetsiifika on hoopis teine ja teadmised jäävad vajaka. Tekivad pudelikaelad nii teenindusjuhi töös kui ka kahjukäsitluse osakonnas.

Käesoleva lõputöö eesmärk on ettevõtte kahjukäsitluse osakonna protsesside kaardistamine ja kitsaskohtade efektiivistamine. Kahjukäsitluse osakonna juhi ja kvaliteedijuhiga arutatakse läbi peamised protsessid ning need kaardistatakse ja standardiseeritakse. Kitsaskohtadele leitakse võimalikud lahendused ning need juurutatakse.

Lõputöö jaguneb kuueks peatükiks. Esimene peatükk annab ülevaate protsesside kaardistamisest, miks tuleks protsesse kaardistada ja kuidas neid kaardistada. Teine peatükk selgitab kitsaskohtade olemasolust, nende tüüpidest ja mõningad lahendused kitsaskohtadele. Kolmas peatükk tutvustab Mobire Eesti AS tegevust. Neljas peatükk selgitab detailsemalt Mobire Eesti AS kahjukäsitluse- ja keretööde osakonna tegevust ning antud osakonna kitsaskohti. Viies peatükk annab ülevaate, kuidas kahjukäsitluse osakonna protsesse kaardistati ning milliseid protsesse kaardistati. Kuues peatükk selgitab, kuidas kahjukäsitluse osakonna tööd muudeti efektiivsemaks.

1. PROTSESSIDE DOKUMENTEERIMINE JA KAARDISTAMINE

Inimesed tihti ei saagi aru, et tegevused mida organisatsioonides tehakse on protsessid. Kui asjad ei lähe nii nagu plaanitud, enamus ettevõtetes hakatakse süüdistama teisi inimesi, sest usutakse, et paljud probleemid on seotud inimestega. Organisatsioon koosneb inimestest, protsessidest, struktuurist ja kontrollmeetmetest. Tegelikult organisatsioon peaks uurima täpsemalt probleemi juurpõhjust protsessides ja selleks tehakse protsessi analüüs. Protseesse saab defineerida kolmel viisil [1]:

- Tegevused, mille abil saavutatakse mingi tulemus või väljund;
- Vahendid, millega saavutatakse soovitud tulemus;
- Süsteem, millega luuakse kliendile väärtust.

Kaks peamist protsessi organisatsioonides on informatsioonivoog ja töövoog. Protsessid on olulised kuna [1]:

- Protsessid on organisatsioonide tähtis osa;
- Organisatsioonid, mis on keskendunud protsessidele saavad kasutada protsessianalüüsi erinevate probleemide leidmiseks;
- Enamik probleemide juurpõhjus on protsessides;
- Organisatsioonid saavad protsesside abil tööd juhtida palju tulemuslikumalt ja efektiivsemalt.

85% organisatsiooni siseprobleemidest saab alguse protsessidest ja ülejäänud 15% probleemidest tekib inimfaktorite tõttu, mis on samuti üks organisatsiooni siseprobleemidest. Tihti protsessidega seotud muresid ignoreeritakse ning nendele ei otsita kohe lahendusi ja süüdistatakse teisi inimesi. Teiste süüdistamine ja probleemi mitteteadvustamine tekitab pideva tsükli ja võimalus, et probleemile leitakse lahendus on väike. Tõenäosus, et antud probleem tuleb millalgi uuesti esile on suur. Probleemi esinemisel kõige tõhusam tegevusplaan oleks protsess läbi analüüsida pisidetailideni. [1]

1.1. Miks tuleks protseesse kaardistada?

Protseesse tuleb kaardistada ja üles kirjutada, kuna protsessikaardid ja vooskeemid teevad töö rohkem nähtavamaks. Kaardistamisel saab rakendada teadmisi töö kohta ning kui teadmisi rakendada vastavalt töö spetsiifikale, aitab see saavutada kindlat eesmärki või aitab saavutada mõnda muud eesmärki, mis ei ole otseselt määratletud. Eesmärk peab olema selgesõnaline ja mõõdetav. Peamised põhjused, miks protseesse tuleks kaardistada on [1]:

- Parandab suhtlust ja mõistmist töötajate vahel, tuues esile, millele ja miks tuleks tähelepanu pöörata;

- Aitab määratleda, kuidas tehakse tööd ja kuidas seda muuta efektiivsemaks;
- Aitab luua töö struktuuri, mille abil saab mõõta, täiustada või jälgida töötegevust;
- Saab määratleda, kes on mingi protsessi eest vastutav;
- Protsesside eest vastutavad isikud saavad konsulteerida üksteisega ning oma protsesse veel parendada;
- Määratleb kuidas erinevad osakonnad on omavahel seotud ning miks nende töö on oluline ja kes nende tööst on kasusaajad, näiteks kliendid ja kaastöötajad;
- Teadmiste ja kogemuste põhjal saab luua erinevaid protsesse, kui on näiteks raskemad ja eriolukorrad olnud;
- Luuakse ettevõtte tasemel protsess, kuidas kogu ettevõtte teeb tööd ning antud protsessi saab pidevalt täiustada.

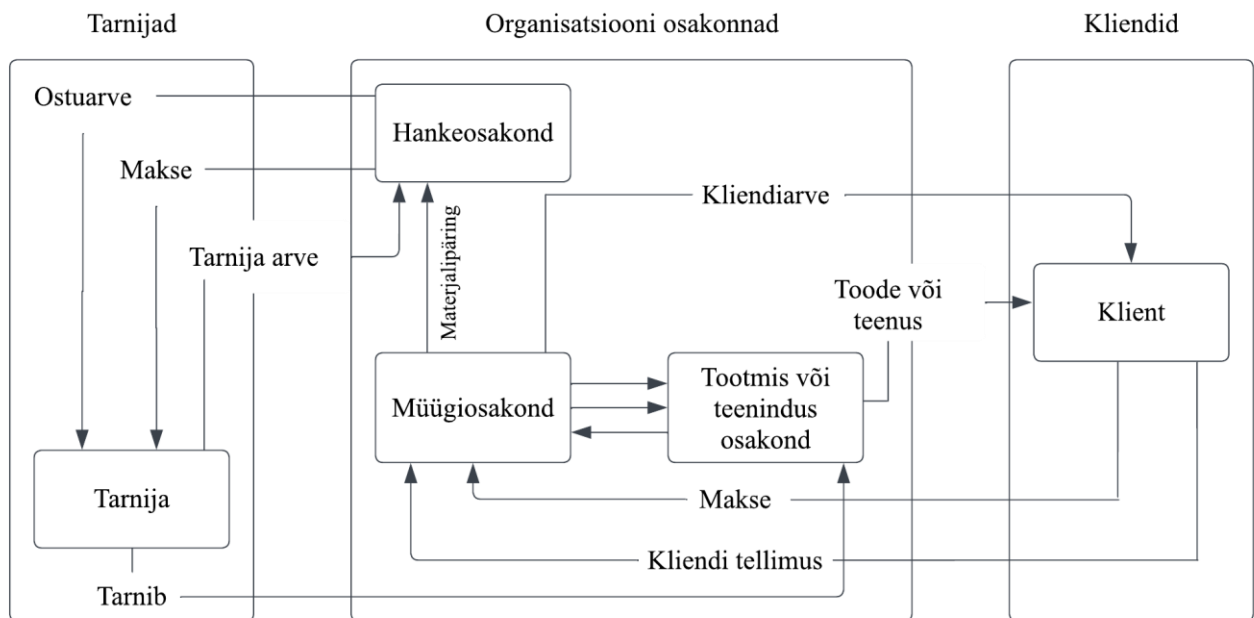
1.2. Protsesside dokumenteerimine

Protsesside dokumenteerimisel tuleb alustada protsessi määratlemisest, millist protsessi hakatakse dokumenteerima. Seda tuleb teha detailselt ja selgitatult, miks see protsess on vajalik ja kuidas organisatsioon sellest kasu saab. Järgmisena tuleb defineerida protsessi ulatus, kas see on pikaajaline või lühiajaline protsess, kas selle protsessiga on seotud üks või mitu osapoolt ning saada ülevaade protsessi ülesannetest, tegevustest ja põhidetailidest. Kui see tehtud, tuleks seadistada protsessi parameetrid ja piirid, algus- ja lõpp-punkt, mis põhjustab protsessi alguse ja lõpu. Tegevused tuleks üksikasjaliselt lahti kirjutada, et saaks protsesse hinnata ja neid parendada. Paika tuleks ka panna protsessi sisendid ja väljundid, vajalikud ressursid ning iga etapi tulemus. Järgmine etapp on kõik tegevused panna optimaalsesse järjestusse, et saavutada sujuv töövoog. Kõik protsessiga seotud inimesed, osakonnad tuleb määratleda, mis on nende roll ja panused. Kogu protsessi visualiseerimine parandab protsessi loetavust ja teeb protsessi arusaadavamaks. Kui protsessis on erandeid, tuleb ka need välja tuua, et muuta see sujuvaks. Viimased tegevused protsessi dokumenteerimisel on muuta protsessid mõõdetavaks, et näha kas protsess toimib ja vastavalt sellele saab teha muudatusi. Kui kogu protsess on dokumenteeritud ja kaardistatud, tuleb seda testida ja kriitiliselt üle kontrollida. Protsessi peab pidevalt jälgima ning märkima ka võimalikud vead ja ettepanekud, kuidas seda efektiivsemaks muuta. [2]

1.3. Protsesside kaardistamise meetodid

1.3.1. Suhtekaart

Suhtekaart (inglise keeles *relationship map*) annab visuaalse ülevaate (Joonis 1) organisatsiooni sisemistest ja välimistest suhetest. Suhtekaart aitab visualiseerida tööd organisatsioonisiseselt, töötegevust see ei kajasta, vaid näitab sisemisi ja välimisi ühendusi organisatsiooni osade vahel. Suhtekaardi eelisteks on et, näitab ettevõtte sissetulevaid ressursse, mis on nende ressursside väljund, annab ülevaate kuidas erinevad organisatsiooniosad on omavahel seotud. Näitab täpselt, mis osakondadega on sisendid ja väljundid seotud, illustreerib väliseid suhteid ja milliseid tööülesandeid tuleb täita väärtuse loomiseks, toob esile osakonnad ja ühendused mis on mõjutatavad kindla strateegiaga või muudatustega. [3]

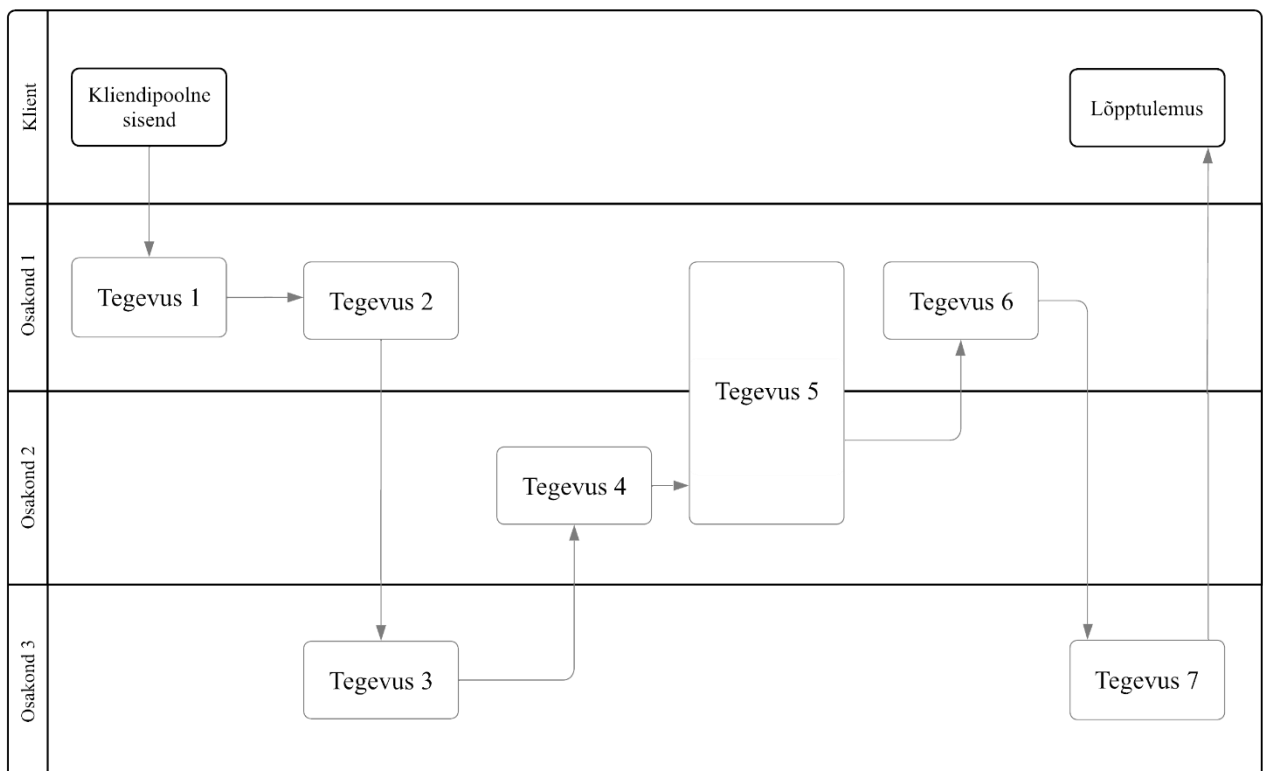


Joonis 1, Suhtekaardi näidis [3]

Graafik jookseb vasakult paremale ning seotud osapooled on tarnijad, organisatsioon ja kliendid. Nooled näitavad, kuidas mingid osakonnad on omavahel seotud ning mis on sisendid ja väljundid. Hankeosakond on seotud tarnijaga, tarnija saadab oma arve hankeosakonnale, hankeosakond vastavalt sellele teeb makse ja tasub ostuarve. Tarnija tarnib vajalikud esemed tootmis- või teenindusosakonnale. Klient edastab tellimuse ja makse müügiosakonnale. Müügiosakond teeb hankeosakonnale materjalipäringu, et vastavalt kliendi tellimust täita ning saadab hiljem kliendile arve, kui tootmis- või teenindusosakond on kliendile taganud soovitud toodet või teenust.

1.3.2. Ristfunktsionaalne protsessi kaart

Ristfunktsionaalne protsessi kaart (inglise keeles *cross-functional process map*) illustreerib organisatsioonide töövoogu (Joonis 2). Töövoog koosneb erinevatest töötegevustest, mis sooritatakse kindlas järjestuses ning annab ülevaate tehtud tegevuste väljunditest. Suhtekaart näitab ainult organsatsiooni erinevaid osapooli ja nende omavaheliseid suhteid, siis ristfunktsionaalne graafik näitab igas osakonnas toimuvat tööd. Töötegevused ristuvad erinevate osakondadega, sealt tuleb ka antud protsessikaardi nimetus. Lisaks nimetatakse ka seda diagrammi ujumisraja diagrammiks (inglise keeles *swimlane diagram*), sest graafik meenutab olümpiabasseini ujumisradu. Ujumisraja protsessi kaart näitab millal algab ja lõpeb töövoog, teeb nähtavaks kliendi ja tarnijate puutepunktid antud protsessides, märgistab töötegevust ja kus seda tehakse, toob esile millal töö antakse üle teisele osakonnale ning mis järjekorras. [3]



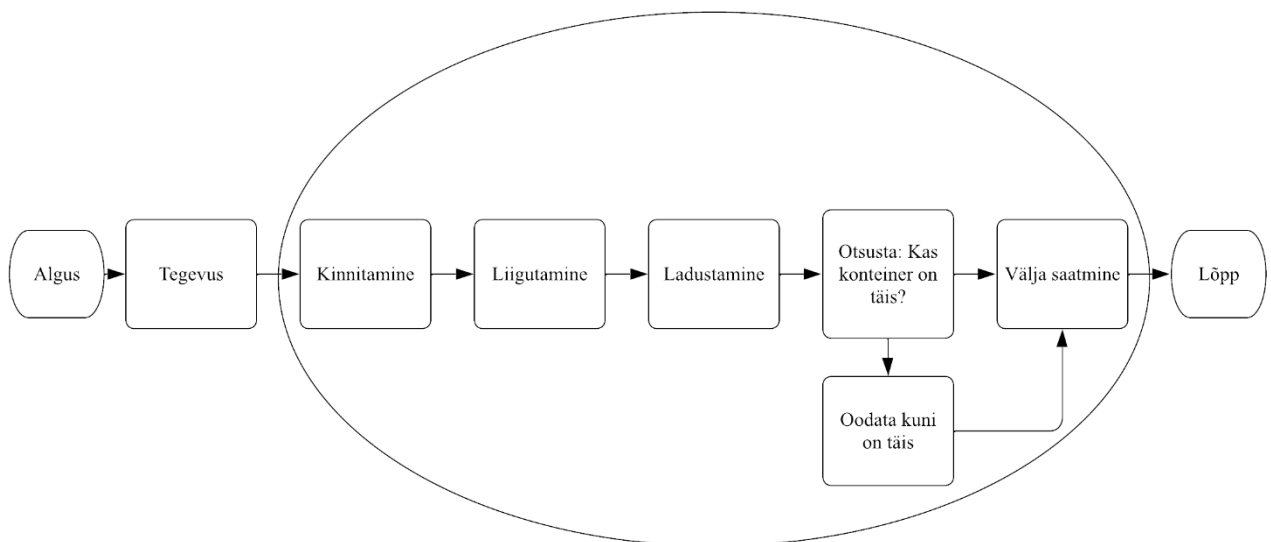
Joonis 2. Ristfunktsionaalne protsessikaart ehk ujumisraja diagramm [3]

Joonisel on näha 4 erinevat osapoolt, mis on seotud ühe protsessiga. Osapoolteks on klient ja 3 organisatsiooni erinevat osakonda. Sisendiks ja protsessi käivitajaks on klient. Saavutamaks kliendi oodatud lõpptulemust tuleb läbi teha 7 erinevat tegevust. Nooled näitavad, mis järjekorras tegevused tuleb sooritada. Näiteks tegevused 2, 3 ja 4 käivad samaaegselt ning tegevus 5 vajab kahe osakonna

tööd. Iga tegevuse lõpptulemuseks on väljund ja tegemist on uue tegevuse sisendiga. Seitsme tegevuse lõpptulemuseks on kliendi oodatud tulemus.

1.3.3. Vooskeem

Vooskeem on graafik (inglise keeles *flowchart*), mis visualiseerib mingite tegevuste jada, mille tulemuseks on kindel väljund (Joonis 3). Vooskeemi abil saab suuremate protsesside kõik tegevused teha detailideni nähtavamaks. Graafiku abil saab eristada, mis tegevused loovad väärtust ja millised mitte. Mitteväärtust loovad tegevused muudetakse nähtavaks ning teadvustatakse millised tegevused ei loo väärtust. [3]



Joonis 3. Vooskeemi näidis [3]

Vooskeem algab ühest tegevusest ning see võetakse detailideni lahti. Antud tegevus on ainuke, mis loob väärtust ja ülejäänud tegevused on mitte väärtust loovad, kuid vajalikud selle tegevuse jaoks. Mitteväärtust loovad tegevused on ovaaliga ümbritsetud. Antud joonisel mitteväärtust loovad tegevused on kinnitamine, liigutamine, ladustamine, otsustamine, transportimine ehk välja saatmine. Kui konteiner ei ole täis, siis tuleb oodata kuniks see on täis ja peale seda võib tegeleda transportimisega.

2. TÖÖ EFEKTIIVISTAMINE

Kitsaskoht on mingi protsessi või tegevuse tekkinud ummik, mis põhjustab töövoo nihkumist ja viivitusi [4]. Kitsaskohti nimetatakse ka pudelikaeladeks. Kitsaskohad aeglustavad protsesse või võivad need täielikult peatada. Protssid võtavad tavapärasest rohkem aega, tootlikus on väiksem ning maksumus on suurem, kuna aega kulub kordades rohkem. [5]

2.1. Kitsaskohtade tüübid

On nelja eritüüpi kitsaskohti: pikaajalised, lühiajalised, infrastruktuurilised, operatiivsed ja regulatiivsed.

Pikaajalised kitsaskohad on probleemid, mis tekivad pidevalt. Need probleemid ei pruugi alguses kohe esile tulla, kuid pikemas perspektiivis tulevad need välja ja viitavad ebaefektiivsusele. Pikaajalisi kitsaskohti on raske tuvastada, kuna need tekivad pidevalt ja nendest on saanud protsessi osa ja inimesed lepivad sellega. Inimesed alternatiivseid lahendusi ei taha omaks võtta, kuna vana protsess on juba sisse juurutatud ja ei kujutata ette, kuidas uus protsess võiks seda probleemi lahendada. [5]

Lühiajalised kitsaskohad on murekohad, mis on ootamatud ja on tekkinud viimasel minutil. Põhjuseks enamasti ebaefektiivne juhtimine või planeerimine, näiteks inimlikud vead või viivitused. Neid on lihtsam märgata ning nende ära hoidmiseks tuleks antud kitsaskoht läbi analüüsida ja leida lahendus, et vältida probleemi tekkimist tulevikus. [5]

Infrastruktuuri kitsaskohad on probleemid, mis tekivad ettevõtte struktuuride, rajatiste ja tarkvara tõttu. Nendeks võivad olla näiteks sobiva tarkvara puudumine või vähene tööruum. Regulatiivsed kitsaskohad tekivad, kui protsessides olevad eeskirjad või poliitika on puudulik või sobimatu. Näiteks eeskirjad on aegunud ja määrad on tegemata. Operatiivsed kitsaskohad tekivad konkreetse protsessi tegevuse käigus, tavaliselt on need ajutised ja seotud võimsuse või efektiivsusega. Võimsusega seotud pudelikaelad tekivad kui tööriistad või vajalik personal ei ole kättesaadav, tõhususega seotud pudelikaelad tekivad kui tehnoloogiad või masinad ei tööta korrektselt. [5]

2.2. Kitsaskohtade määramine

Kitsaskohtade määramisel aitavad protsesside kaardistamine, 5 miksi analüüs (*5 why analysis*) ja kalaluu diagramm (*fishbone diagram*). Protsside kaardistamisel tuleks kõik protsessi etapid läbi

analüüsida, see aitab visualiseerida protsessi ja toob välja, kus kõige sagedamini pudelikaelad tekivad. Tuleb määratleda protsessi algus, protsessi lõpp, millal see toimub ja seotud osapooled. Protsess tuleb läbi analüüsida ning otsida protsessi peamised kitsaskohtade tunnused. Nendeks on pikad ooteajad ja hilinemised, pidevad vead, kuhjunud tööülesanded, rahulolematud kliendid, töötajate rahulolematus. [5]. Kalaluu diagrammi jaoks tuleb üles kirjutada probleem ning teha kindlaks, millal see ilmneb ja mis osapooled sellega seotud on. Järgmisena peab määrama tegurid, mis probleemi võivad põhjustada, nendeks võivad olla süsteemid, tarkvara, inimesed, seadmed. Iga teguril tuleks välja tuua potentsiaalsed põhjused, mis selle teguri probleeme põhjustavad. Viimasena tuleks analüüsida kogu antud diagramm ja leida potentsiaalne kitsaskoht. [6] 5 miks analüüsi puhul tuleb samuti probleem defineerida ning uurida miks probleem tekib. Iga küsimusega saab vastuse ja vastusele peab uuesti küsima miks see tekib. Antud meetod aitab jõuda juurpõhjuseni, miks kitsaskoht tekib. [7]

2.3. Potentsiaalsed lahendused kitsaskohtadele

2.3.1. Digitaliseerimine

Digitaliseerimine on uus populaarne trend, mis on muutnud ja muudab ühiskonda ja ettevõtlust ka tulevikus. Seda võrreldakse ka tööstusrevolutsiooniga. Digitaliseerimiseks võib pidada protsesside, töötamise, andmete teisendamist digitaalseks. Organisatsiooni tasandil mõeldakse digitaliseerimist digitaal- või arvutitehnoloogiate kasutusele võtmist, mille abil saab pakkuda teenuseid või tooteid uuel viisil. Protsessi tasandil mõeldakse seda kui protsesside tõhustamine digitaalsete vahendite abil vähendades manuaalseid tegevusi, ärivaldkonna tasandil rollide ja ahelate muutumine ning sotsiaalsel tasandil ühiskonna struktuuride muutumine tööliigi ja otsuste tegemiste näol. [8]

Digitaliseerimise abil saab muuta tööd efektiivsemaks. Informatsiooni rohkete andmete digitaliseerimisega saab kulusid ja aega kokku hoida. Digitaliseerimisega saab vähendada käsitsi tehtavat tööd ning tekib rohkem aega. Tarkvara abil saab andmeid automaatselt koguda ning neid läbi analüüsida, mis annavad ülevaate tegevustest ning toob välja potentsiaalsed probleemid, millega saab kohe tegeleda enne kui need muutuvad kriitiliseks. [8]

2.3.2. Tõhus ajaplaneerimine

Efektiivne ajajuhtimine on organisatsioonides suure tähtsusega. Organisatsioonides on takistusi, mis segavad ülesannete täitmist ning selle tõttu töö kuhjub. Tulemuseks on suurem töötundide arv ning samal ajal tuleb ülesandeid juurde. Ajaplaneerimine aitab tõsta töö efektiivsust, sest tõhusa

ajaplaneerimisega on võimalik rohkem saavutada. Alustuseks tuleb uurida, mis tegevustele üldse aeg kulub ja pidada arvestust. Sageli ei olda kursis, mis tegevustele aeg kulub. Tuleb analüüsida kõik tegevused ja võimalusel neid muuta efektiivsemaks, minimaliseerida või üldse kõrvaldada. Kui teatud tegevused kulutavad palju aega ja need ei ole vajalikud, tuleks tegevused ära kaotada. [9]

3. MOBIRE EESTI AS

Mobire Eesti AS on Eesti ettevõtte (endise nimega Rentest AS), mis loodi 2001 aastal [10]. Ettevõtte tegeleb autode täisteenusrendiga, lühirendi, kasutatud autode müümisega ning autopargi haldamisega. 2019. aastal loodi ka Mobire Group OÜ, mille eesmärgiks oli luua grupi sisene ettevõtte, mis haldab kolme ettevõtet. Tegemist on rahvusvahelise firmaga, mis tegutseb Baltikumis, mille alla kuuluvad Mobire Eesti AS, Mobire Latvija SIA ja Mobire Lietuva UAB. Mobire Eesti AS on nendest kolmest ettevõttest kõige suurem. [11]

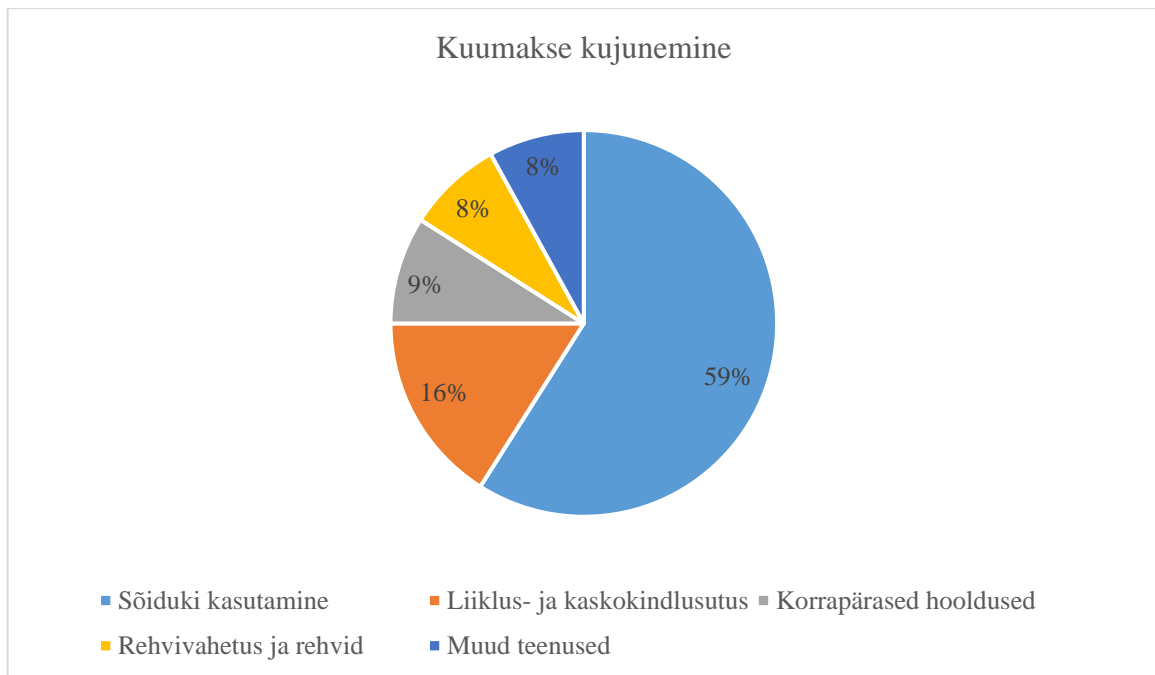
Ettevõtte missioon on muuta autode kasutamine võimalikult mugavaks, et klient ei peaks mõtlema millelegi muule kui lihtsalt sõitmisele. Mobire visioon on saada suurimaks autode täisteenusrendi pakkujaks Baltikumis ning olla ka turuloojad oma teeninduse ja kliendikesksuse poolest.

3.1. Ettevõtte poolt pakutavate teenuste kirjeldused

3.1.1. Täisteenusrent

Ettevõtte peamine teenus on autode täisteenusrendi pakkumine. Täisteenusrent on fikseeritud kuumaksepehine teenus, mille puhul tegeleb auto haldamise poolega Mobire, klient kasutab ainult autot. Tegemist on auto rentimisega, millele kuuluvad juurde ka mugavusteenused. Klient ei pea muretsema auto hoolduse, rehvivahetuse, ülevaatuse pärast. Kõikide autodega seonduvate küsimustega saab klient pöörduda Mobire teenindusosakonna poole, mis on ööpäevaringselt kättesaadav ning aitavad kliente nende küsimustega. Teenindusosakond aitab ka klienti autoabiga ning kahjujuhtumite käsitlemisega.

Teenuse kuumakse koosneb enamasti sõiduki kasutamisest ning teenusepaketi sisust (Joonis 4). Umbes 59% hinnast moodustab sõiduki kasutamine, 16% liiklus- ja kaskokindlustus, 9% korrapärased hooldused, 8% rehvivahetused ja rehvid ning ülejäänud 8% on muud teenused. Valikus on kaks enam levinumat varianti, standard- ja preemiumpakett, kuid saab ka lepingusse lisada erinevaid teenuseid, mida klient soovib. Preemiumpakett on kallim kui standardpakett, aga autoga seotud ootamatud kulutused on ka palju väiksemad. Suureks eeliseks preemiumpaketil on ka see, et klient ei pea auto korraliste hoolduse eest maksma, kuna arve saadetakse Mobirele. Teenuse kuumaksega saab klient enda kulutused kontrolli alla, kuna makse on fikseeritud ja ootamatud kulutused autoga seoses on minimaalsed. Samuti ei mõjuta Euribor kuumakset. Liisinguga võrreldes on täisteenusrendi tingimused paindlikumad, kuna klient saab ise valida teenuseid oma lepingusse ning sellega fikseerib oma kulud kogu lepinguperioodiks. [12]



Joonis 4. Täisteenusrendi kuumakse kujunemine [12]

3.1.2. Muud pakutavad teenused

Mobire pakub ka muid teenuseid, kuid mis ei ole nii suuremahulised nagu autode täisteenusrent. Üheks teenuseks on ka kasutatud autode müümine. Lõppenud lepingutest tulevad tagasi autod läbivad kontrolli ning muud müügieelsed protsessid ja pannakse müüki. Nüüd uus suund on ka autod, mis on juba lepingust tagasi tulnud lähevad kasutusse uuele ringile ehk kasutatud auto läheb uuesti lepingusse. Samuti pannakse müüki ka uued autod, mida ei ole suudetud täisteenusrenti suunata.

Lühirent on lühirendi autopargis olevate sõidukite rent alates ühest päevast kuni üks aasta. On ka erandjuhtumeid, kus autot kasutatakse rohkem kui 1 aasta. Rendihind on päevapõhine ning sellest kujuneb rendihind. Lühirent teeb aktiivselt koostööd kahjukäsitle osakonnaga, kuna lühirent peab tagama klientidele ka asendusauto, kui seda on tarvis.

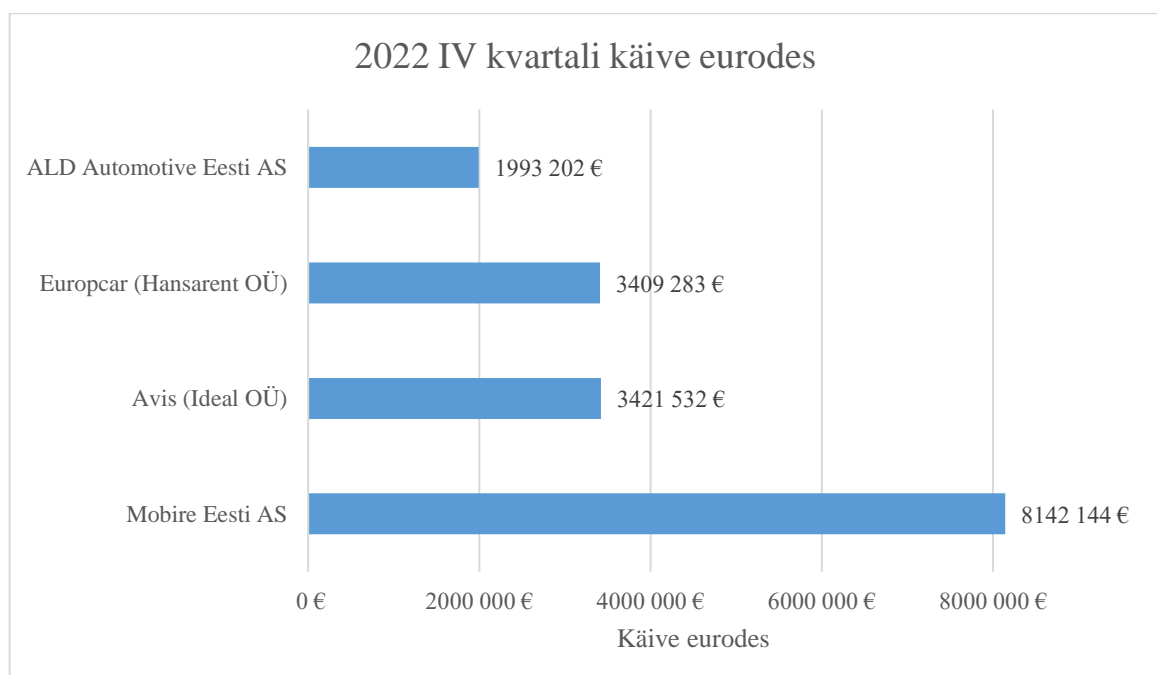
Autopargi haldus on teenus, mis on suunatud rohkem ettevõtetele, kellel on suurem autopark. Ettevõtte saab keskenduda oma põhitegevusele ning Mobire haldab ettevõtte autoparki ise ning hoolitseb autode hoolduste eest ja sõiduk oleks tehniliselt korras. Antud teenust kasutavad mitmed tuntud ja suured Eesti ettevõtted.

3.2. Teenuse kasutajad ning huvipooled

Teenuse peamiseks sihtrühmaks on eraisikud ja ettevõtted, kes vajavad ühte või mitut autot enda kasutusse. Maksuvõimelised eraisikud ja ettevõtted, kes soovivad sõidukiga seonduvaid kulusi eelplaanerida või ei vasta panga poolt seatud autoliisingu tingimustele pöörduvad samuti Mobire poole. Teenuse huvipoolteks on autoesindused, autode maaletoojad, autode varuosade müüjad, autode remondifirmad, rehvivahetustöökojad, autode pesulad, kindlustusettevõtted, pangad, Maanteeamet.

3.3. Ettevõtte positsioon turul võrreldes konkurentidega

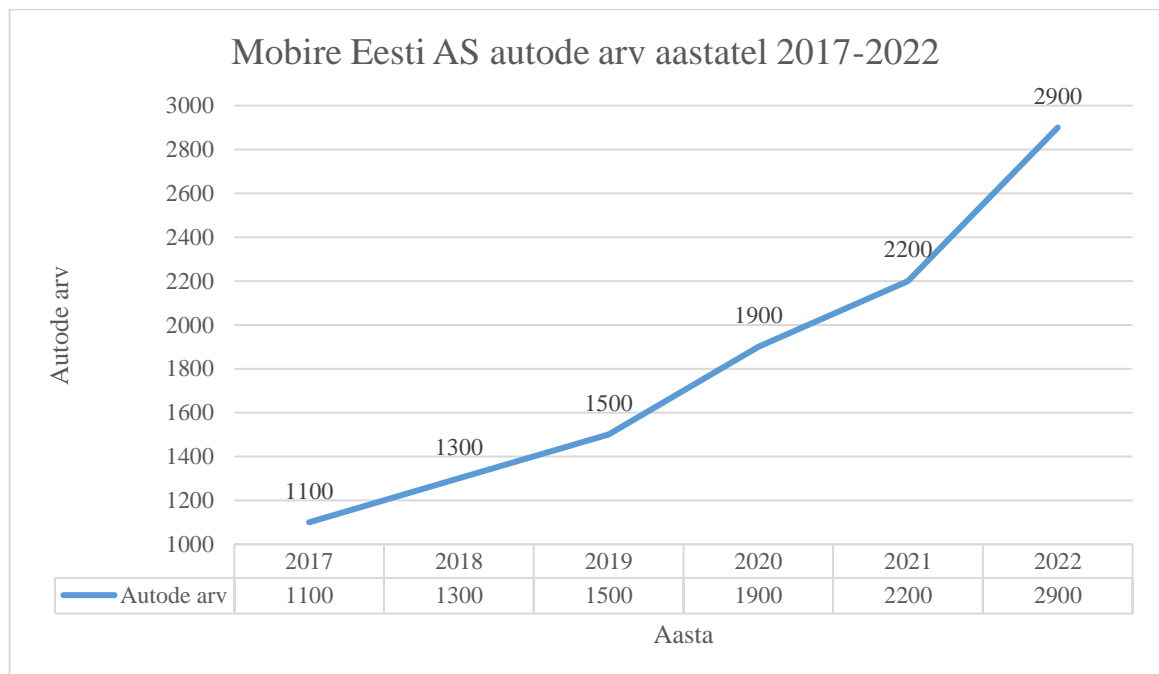
Mobire Eesti AS on Eestis turuliider autode täisteenusrendi maastikul. Peamised konkurendid on Ideal OÜ ehk Avis, ALD Automotive Eesti AS ja Hansarent OÜ ehk Europcar. Avis on 1946. aastal loodud Ameerika Ühendriigis ning tegutseb ka aastast 1997 Eestis [13] [14]. Ettevõtte käive Eestis 2022. aasta neljandas kvartalis oli 3 421 532 € [13]. ALD Automotive on 1958 aastal loodud Prantsusmaa ettevõtte ja alustas Eestis tegutsemist aastal 2004 [15] [16]. 2022. aasta neljanda kvartali käive Eestis oli 1 993 202€ [15]. Europcar on 1949. aastal loodud Prantsusmaa ettevõtte ning tegutseb aastast 2009 Eestis [17] [18]. Ettevõtte käive aasta 2022 neljandas kvartalis oli 3 409 283€ [17]. Kõik peamised Mobire konkurendid ei ole Eestis loodud ettevõtted ja jäävad käive poolest Mobirele pea kahekordselt alla (Joonis 5) . Mobire Eesti AS aasta 2022 neljanda kvartali käive oli 8 142 144€ [10].



Joonis 5. 2022 IV kvartali käive eurodes [10] [13] [15] [17]

3.4. Ettevõtte kasv läbi aastate

Ettevõtte on jõudsalt kasvanud läbi aastate nii töötajate kui ka autopargi poolest. Autopark on alates aastast 2017 kasvanud tänaseni pea kolm korda (Joonis 6). Aastal 2017 oli autopargis 1100 autot ja 2022. aasta lõpuks oli 2900 sõidukit [19]. 5 aastaga on autopargi kasvuks olnud 1800 sõidukit. 2017. aastal oli töötajate arv 17 ning aastal 2023 on töötajate arv 31 [10] [11]. 2020. aasta detsembris omandas Inbank 53% osaluse Mobire Groupis, mis andis ka hoogu ettevõtte kasvule. Tehingu eesmärk oli Inbankil siseneda fikseeritud kuumaksega autokasutuse ärimudelisse ning parandada positsiooni autode turul. Inbanki omandamine avaldas mõju aastatel 2021-2022, kus autopargi arv oli 2021. aastal 2200 autot ning 2022. aasta lõpuks oli autopargi suuruseks 2900 sõidukit. [20]



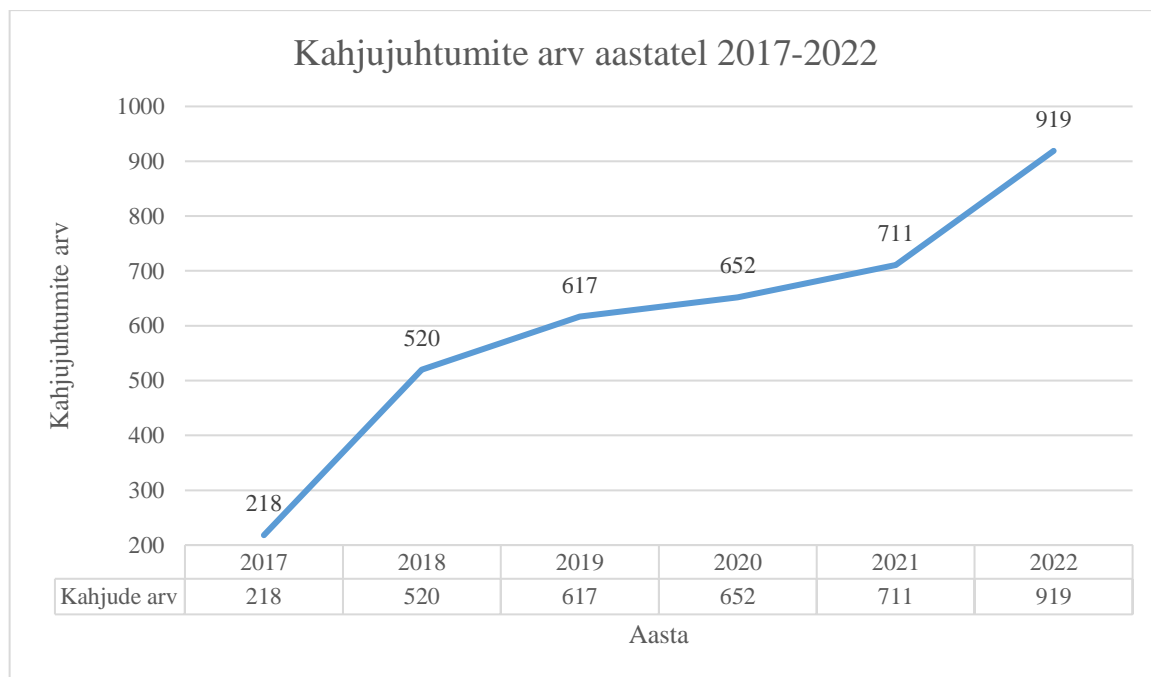
Joonis 6. Mobire Eesti AS autopargi kasv aastatel 2017-2022 [19]

4. MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE JA KERETÖÖDE OSAKOND

Kahjukäsitluse ja keretööde osakond liigitub struktuuriliselt teenindusosakonna alla eraldi seisva üksusena. Osakonnas töötab ainult üks töötaja. Antud töötaja on olnud Mobires 12 aastat tööl ning muuhulgas kahjujuhtumitega tegelenud 11 aastat. Aastal 2017. toimus struktuurimuudatus ja loodi eraldi kahjukäsitluse ja keretööde osakond seoses Mobire sõidukite taastamise korra loomisega. Kahjukäsitluse ja keretööde osakonna põhitegevus on Mobire sõidukitega seonduvate kahjujuhtumite haldamine. Kahjujuhtumiks loetakse ootamatut ja ettenägematut sündmust rendilepingu kehtivuse ajal, mille käigus saab sõiduk kahjustada. Kahjujuhtumid on õnnetusjuhtum, vandalism, loodusõnnetus, sõiduki või selle osade vargus, ärandamine, rööv, omavoliline kasutamine, salongiklaasidele sõidukivälisel mõjutusel tekkinud kahju [21]. Kahjujuhtumite haldamisega seonduvalt tegeletakse protsessiga juhtumi toimumise hetkest kuni sõiduki remonttööde valmimiseni või täishävingu korral lepingu lõpetamiseni. Haldamiseks nimetatakse kõiki sõiduki kahjujuhtumiga seonduvaid tegevusi lähtuvalt sõiduki kahjujuhtumi liigist ja tegeleb juhtumi toimumise hetkest juhtumi lõpuni. Juhtumi alguseks peetakse kliendipoolset teavitust, et sõidukiga on toimunud kahjujuhtum ning juhtumi lõpuks peetakse kui remonttöödest tulnud sõiduk on kliendi käes tagasi ning kõik sellega seotud tegevused lõpetatud.

4.1. Statistika

Kahjujuhtumite arv on tõusnud läbi aastate, kuna on ka tõusnud autopargi suurus. 2017 aastal oli kahjude arv 218, 2019 aastal oli kahjude arv 617 ja aastal 2022 oli kahjude arv 919 (Joonis 7). Kahjude arv on pea 5 kordistunud võrreldes aastate 2017 ja 2022 andmeid. 2023 aastal jaanuarist kuni märtsini oli kahjude arv 284, mis on juba eelmiste aastate esimese kvartaliga võrreldes märgatavalt suurem [22]. 58 tööpäeva jooksul teeb see keskmiseks 5-6 kahjujuhtumit päevas. Antud statistika hulka ei kuulu sõidukite täishävingud. Täishävinguks arvestatakse juhtumit, mille korral sõiduki taastamine ei ole majanduslik otstarbekas või tehniliselt põhjendatud [21]. Autopargi kasvuga on ka erilahendusega kahjujuhtumite kogus suurenenud, sealhulgas ka täishävingud, mis omakorda nõuavad rohkem aega ja ressursi ning teadmisi.



Joonis 7. Mobire Eesti AS kahjujuhtumite arv aastatel 2017-2022 [22]

4.2. Kitsaskohad

Kahjukäsitlemise osakonnas on kitsaskohti mitmeid, kuid antud töös toob autor välja 3 peamist kitsaskohta, millele proovitakse leida lahendust.

4.2.1. Aegunud ja uuendamata protsessid

Aegunud ja uuendamata kahjukäsitlemise osakonna protsessid on suureks murekohaks, kui tuleb asendada kahjukäsitlemise osakonna juhti. Pudelikaelad tekivad, kuna protsessid on ajale jalgu jäänud ning ei ole kooskõlas kasutusel oleva tarkvara ja töö spetsiifikaga. Kahjukäsitlemise osakonnajuhti saab ainult asendada teenindusjuht. Selleks perioodiks jääb teenindusjuhi enda töö osaliselt tahaplaanile ning lisandunud töökoormust on keeruline täies mahus katta. See omakorda tekitab situatsiooni, kus kiireloomulisemad asjad saavad rohkem tähelepanu ning vähem ajakriitilisemad tegevused võivad edasi lükkuda, mis on otseses seoses kliendi rahuloluga. Praeguse seisuga ei ole veel tekkinud olukordi, kus kliendid on väljendanud pahameelt, kuid on olnud olukordi, kus kliendid on ise uurima hakanud juhtumi kulgu.

Peamiseks infokanaliks Mobire sõidukitega toimunud kahjujuhtumite puhul on Mobire teeninduskeskuse telefoninumber, millele vastab Mobire teenindusosakonna töötaja. Kuna igal töötajal on oma nägemus, millist informatsiooni on tarvis kliendile edastada ja kliendilt saada, võib ka saabuv informatsioon olla puudulik. Sellest lähtuvalt on tihtilugu tarvis kahjukäsitlemise raames

küsienda kliendilt lisainfot või registreerida olemasolevate andmetega juhtum kahjukäsitluse süsteemi, mis pikendab käsitluse protsessi ja töötaja kulutab rohkem aega käsitluseks vajaliku informatsiooni saamiseks.

4.2.2. Töökoormus

Teenindusosakonna infokanalid, milleks on teeninduskeskuse telefon ning teeninduse email, jagunevad autopargi halduri ja kahjukäsitluse juhi vahel nädalaste intervallidega. Selle tõttu ei saanud kahjukäsitluse juht täielikult keskenduda oma põhitööle. Lisaks on antud tegevuse käigus tekkinud kliendikontaktid, kes eelistavad otsesuhtlust kahjukäsitluse juhiga olenemata probleemist. Üle nädala toetas kahjukäsitluse juht ka teenindusosakonna logistilisi tegevusi. Täna on aga sõidukipark pea kolmekordistunud viimase 6 aastaga, seetõttu on teeninduskeskuse infokanalitega seonduvate tegevuste maht, juhtumite ning enam aeganõudvate erijuhtumite arv märgatavalt kasvanud. Kujunud tegevuste ja tööde arv ainult kasvas. Eelnevast lähtudes ja töökoormuse kasvu tõttu on kahjukäsitluse juhil parendusettepanekud ja projektid pooleli jäetud ja tegeletud ainult kahjude haldamisega. Töötaja ei hooanud kõiki oma tegevusi ja juhtumeid, millega ta tegelema peab. Tööülesanded tehti pigem kiirelt ära, mitte kasumlikult ja efektiivselt.

4.2.3. Kahjujuhtumite halduse platvorm vajab kohandamist

Töökoormuse märgatava tõusu tõttu kahjukäsitluse osakonnas otsustati võtta kasutusele kahjuhaldamise platvorm, kuna enne kasutusel olnud lahendus meili ja muude failide näol ei olnud enam jätkusuutlik. Puudus ülevaade osakonna tegemistest üleüldiselt, millised juhtumid on uued, millised on pooleli. Oli ka manuaalset tööd, mida oleks saanud paljugi automatiseerida. Töö efektiivistamiseks ja kvaliteedi tõstmiseks võeti kasutusele kahjujuhtumite haldamisplatvorm. Antud platvormi ostetakse sisse. Üldiselt platvorm on teinud tööd sujuvamaks ja informatsiooni on lihtsam otsida, kuid vajab kohandamist vastavalt ettevõtte vajadustele.

5. PROTSESSIDE KAARDISTAMINE MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE OSAKONNA NÄITEL

Juba varasematest aastatest oli kahjukäsitlemise osakonnas üldised tegevused kirjeldatud, kuid need ei olnud ajakohased. Seoses kvaliteedijuhi liitumisega Mobire ettevõttesse, algas suurem ettevõtteilene osakondade protsesside kaardistamine. Üks esimesi prioriteete oli kahjukäsitlemise osakonnajuhil ja kvaliteedijuhil kirjeldada ära olukord just konkreetse osakonna vaatest. 2021. aastal ei olnud vajadust protsesse täielikult muuta, sest tol hetkel oli koormus hallatav ning ei olnud planeeritud kasutusele võtta uut tarkvara. Autopargi kiire kasvuga kaasnevalt suurenes märgatavalt kahjukäsitlemise osakonna koormus kahjujuhtumite näol just eriti aastatel 2021-2022, kus autopargi arv tõusis 2200 sõidukilt 2900 sõidukile (Joonis 4) ja kahjude arv 711 juhtumilt 919 juhtumini (Joonis 7). Selline koormus ei olnud enam hallatav olemasoleva ressursiga. Selgelt oli murekoht teadvustatud ning algas protsessi kaardistamise faas ehk hakati otsima võimalikke efektiivistamise kohti. Otsustati võtta kasutusele kahjukäsitlemise haldamise tarkvara, millest lähtuvalt esialgu kirja pandud protsessid jäid ajale jalgu.

2023. aasta alguses alustati protsesside uuendamist töö autori poolt ning viidi vastavusse uue tarkvara kasutuselevõtuga lisandunud tegevustega. Esialgu oli kasutuses ainult üks standardne protsess, kuidas käituda kahjujuhtumiga. Kvaliteedijuhi, kahjukäsitlemise osakonnajuhil ning antud töö autori koostöös said ka kirja 4 erinevat kindlustusjuhtumit tüüpi ja nende eritüüpide protsessid ja nüansid. Lisaks koostati töö autori poolt 2 vooskeemi, et visualiseerida kahjukäsitlemise osakonnaga seotud tegevusi.

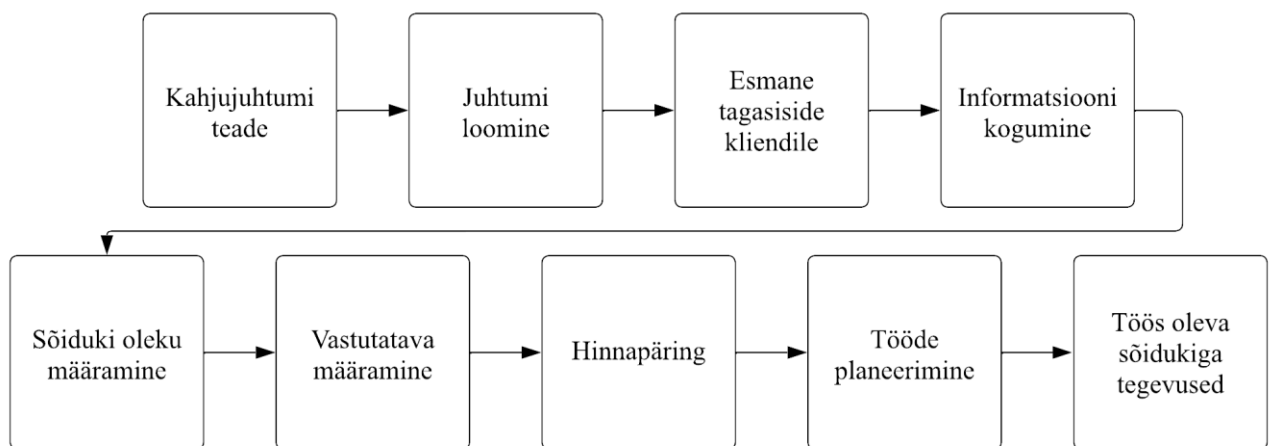
5.1. Kindlustusjuhtumite käsitlemise protsess

Mobire mõistes on 4 erinevat kindlustusjuhtumit, milleks on liikluskindlustusjuhtumid, kaskojuhtumid, kombineeritud juhtumid ja muud õnnetusjuhtumid [23]. Kõik kahjujuhtumid ning juhtumiga seonduvad dokumendid laetakse üles kahjujuhtumite haldamise tarkvarale. Juhtumitel on põhimõisted ja need selgitatakse lahti.

- Liikluskindlustus on kohustuslik vastutuskindlustus, millega kindlustatakse kahju, mida sõiduki omanik tekitab teisele osapoolle. Kahju tekitaja ei pea teistele sõidukiga tekitatud kahjusid maksma ise, vaid seda teeb kindlustuse andja [23];
- Kasko kindlustus on vabatahtlik vastutuskindlustus, millega hüvitatakse sõidukiga seonduvad remontkulud, kui sõidukijuht on liiklusõnnetuse süüdlane [24];
- Liiklusregister on andmebaas, kuhu kantakse sõidukitega seonduv informatsioon [25];
- Süüdlane on liiklusõnnetuse põhjustaja;

- Kannataja on liiklusõnnetuse põhjustamises mittevastutav;

Loodi standardne vooskeem, milline on tegevuskava juhtumi ajal (Joonis 8). Antud vooskeem on üldine tegevuskava juhtumi jooksul, kuid igal neljal juhtumil on erinevad nüansid ning need on välja toodud kindla juhtumi kirjelduses, kuidas tuleks käituda. Kahjujuhtum koosneb üheksast erinevast tegevusest. Järjekorras kuues tegevus ehk vastutatava määramine on üks tähtsamaid punkte kogu protsessis, sest siis määratakse, millise kahjujuhtumi tüübiga on tegemist ja millised on edasised tegevused. Antud osakonna protsesside eest vastutav on kahjukäsitluse osakonnajuht.



Joonis 8. Mobire Eesti AS kahjukäsitluse osakonna tegevuskava kahjujuhtumi ajal [23]

5.1.1. Liikluskindlustusjuhtumid

Liikluskindlustusjuhtumid on kahjujuhtumid, kus kahjude hüvitajaks on süüdlase kindlustus. Juhtum toimub liiklusregistris oleva sõidukiga ning Mobire sõidukikasutaja on kannataja, teine osapool on 100% süüdlane. Mobire sõiduki taastamisega seonduvad kulud hüvitab teise osapoole liikluskindlustus. Liikluskindlustusjuhtumi puhul on protsess järgnev [23]:

- 1) Kahjujuhtumi kohta saabub informatsioon kas telefoni või e-maili teel, kindlustuse kaudu või muust kanalist.
- 2) Olemasoleva info ning materjalide lisamine kahjuhaldamise platvormi juhtumile. Kui juhtum on juba registreeritud läbi kahjujuhtumi SMS lingi, siis juhtumikaarti looma ei pea. Kui informatsioon tuleb muudest kanalitest tuleb luua juhtum. Kõik dokumendid, pildid lisatakse juhtumikaardile.
- 3) Kliendile tuleb anda esmane tagasiside ühe tööpäeva jooksul. Kui juhtum on loodud läbi SMS lingi, läheb teavitust automaatselt, kui mitte siis, tuleks anda kliendile eraldi märku.

- 4) Dokumentide ja informatsiooni kogumine kliendilt – kahjuavaldus, sõidukijuhi dokumendi koopia (välismaa kodakondsusega isiku puhul ka juhiloa koopia), teade liiklusõnnetusest kui on olemas, kirjalikult vormistatud süülisuse akt liiklusõnnetuse teate puudumisel kui on olemas, pildid sõiduki kahjustest ja teiste osapoolte kahjud, pildid sündmuskohalt, muud vigastada saanud esemed sõidukis, kahjustused sõiduki lisavarustusele, isikukahjudega seonduv ja muud juhtumiga seonduvad dokumendid.
- 5) Sõiduki kasutuskõlblikusse määramine olemasoleva informatsiooni järgi või kliendisuhtluse põhjal.
- 6) Vastutatava kindlustusseltsi määramine. Esitada päring Liikluskindlustuse Fondi kodulehelt, süülise sõiduki registrinumbri järgi. Liikluskindlustuse Fondi kodulehele tuleb minna ja valida „kontrolli liikluskindlustuse kehtivust“ ja sisestada sõiduki number ja lisada kontroll lahtrisse linnuke ning seejärel nupule „Kontrolli“. Võõrriigis registreeritud sõiduki süülisuse korral tuleb saata e-mail Liikluskindlustuse Fondi, et määrata vastava kindlustusandja Eesti korrespondent.
- 7) Remonttööde hinnapäring koostööpartneritelt. Vastavalt sõiduki regioonile ning sõiduki ja kliendi profiilile sobiva koostööpartneri valik. Kindlustusseltsi poolt hüvitava kahju puhul eelistada koostööpartnereid, kus on boonuste kokkulepped.
- 8) Remonttööde planeerimine. Varuosade tarne, remonttööde kestvuse ning töökoja vabade aegade määramine. Asendusauto puhul päring lühirendi osakonnale või kui asendusauto teenuse sisse ostmise puhul päring maksumuse ja muude piirangute osas. Kinnitada remonttööd ja broneerida aeg ning sellest anda teada kliendile. Info tuleb edastada teenindusosakonnale ja asendusauto vajaduse korral teavitada Mobire lühirendi osakonda või teenuse sisse ostmise puhul antud koostööpartnerit.
- 9) Remonttöodes oleva sõidukiga seonduvad tegevused. Kui tööde käigus avastatakse varjatud vigastused, tuleb need kooskõlastada vastavalt hüvitajaga. Kui remonttööd pikenevad, tuleb klienti teavitada ja asendusauto puhul edastada informatsioon samuti ja lepingut pikendada. Kui töökäigus avastatakse lisavigastusi, tuleb suhelda kliendiga ja kinnitada kas lisavigastused tuleks samuti remontida. Sõiduki valmimisel esimesel võimalusel teavitada klienti ja leppida kokku auto tagasivahetuse aeg ning informeerida teenindusosakonda.

5.1.2. Kaskojuhtumid

Kaskojuhtumid on kahjujuhtumid, kus hüvitajaks on kindlustusselts või hüvitamine toimub Mobire kulul. Mobire sõidukijuht on õnnetuse põhjustaja. Sõiduki taastamisega seonduvad kulutused tasub

Mobire või hüvitab kaskokindlustuse pakkuja, teised osapooled puuduvad. Üldiselt on kaskojuhtumite protsess loomupoolest sarnane liikluskindlustusjuhtumitega, kuid on mõned erisused. Kaskojuhtumi tegevused on järgnevad [23]:

- 1) Esimesed viis tegevust kaskojuhtumite puhul on täpselt samasugused nagu liikluskindlustusjuhtumitel. Ainus lisa on, et dokumentide kogumisel tuleb kliendilt uurida, kui on juhtunud metslooma kahju, kas häirekeskust või keskkonnaametit on teavitatud.
- 2) Vastutava kindlustusseltsi määramine või Mobire kuludega taastamise määramine. Juhtumi toimumise ajal kehtinud kindlustuslepingu määramine Mobire tarkvarast sõidukikaardilt.
- 3) Remonttööde hinnapäring koostööpartneritelt. Tegutsemine samamoodi nagu liikluskindlustusjuhtumite puhul, aga remondikalkulatsioon tuleb läbi analüüsida. Uurida otstarbekust, kas on ebavajalikud lisatööd kalkulatsioonis, kas varuosad on taastatavad ning kas vajavad üldse vahetust, alternatiivsed odavamad varuosad ja lisaallahindlus kallimatele varuosadele. Vajadusel peab uurima ka teistelt koostööpartneritelt remondikalkulatsiooni ning nende võrdlemine.
- 4) Remonttööde planeerimine ja remonttöodes olevasõidukiga seonduvad tegevused samasugused nagu liikluskindlustusjuhtumi puhul.

Ainsad erinevused kaskojuhtumi ja liikluskindlustusjuhtumi puhul on need, et kaskojuhtumi puhul tuleb selgeks teha, kas tegemist oli metsloomaga seotud kahjujuhtumiga, vastutava kindlustusseltsi saab välja selgitada ettevõtte enda tarkvarast ning remondikalkulatsioon tuleb läbi analüüsida.

5.1.3. Kombineeritud juhtumid

Kombineeritud juhtumid on kahjujuhtumid, kus Mobire klient on liikluskindlustusjuhtumi põhjustaja ja teine osapool on kannatanu. Mobire sõiduki hüvitis tuleb kaskoseltsilt või sõiduki taastamine toimub Mobire kuludega. Kogu protsess toimub samamoodi nagu kaskojuhtum, kuid dokumentide kogumisel tuleb kindlasti koguda ka kannatanu või kannatanute andmed milleks on sõiduki number, isikuandmed. Teatud juhtumite puhul tuleb ka teavitada Politsei- ja Piirivalveametit, seega tuleb kliendilt ka uurida, kas seda on juba tehtud või suunama klienti antud tegevust teostama. Kõik kogutud juhtumiga seotud dokumendid tuleb edastada liikluskindlustuse pakkujale. Kombineeritud juhtumid saavad olla ka jagatud süülisusega. Näiteks Mobire liikluskindlustus hüvitab 50% vastaspoole kahjust, vastaspoole liikluskindlustus hüvitab 50% Mobire sõiduki kahjust või kaskokindlustus hüvitab 50% Mobire sõiduki kahjust. [23]

5.1.4. Muud õnnetusjuhtumid

Muud õnnetusjuhtumid on kahjujuhtumid, kus hüvitajaks on keegi muu peale kindlustuse. Mobire sõiduk ei ole antud olukorras juhtumi põhjustaja, süüdlane on tuvastatud ning selleks ei ole liiklusregistris registreeritud sõiduk. Näiteks muud õnnetusjuhtumid võivad olla vandalism, maja katuselt kukkunud jääpurikad on kahjustanud sõidukit, tõstuk sõidab laoplatsil sõidukile otsa. Antud juhtumeid tuleks esialgu lahendada nagu kaskojuhtumeid ning informatsioon edastada ka kliendile ning selgitada omavastutuse lisandumine. Süülisuse määramisel saab hiljem kliendile omavastutuse osa tagasi kanda. Antud tegevus hoiab ära situatsiooni, kus leping on lõppenud või juhtum sulgetakse, omavastutuse määr on sellisel juhul Mobire kanda. Samuti annab see kindlustunde hilisemate probleemide korral, kuna seotud osapooled on remondivajaduse ja omavastutuse määra kinnitanud. Muude õnnetusjuhtumite puhul on järgnevad etapid [23]:

- 1) Esimesed 5 tegevust samasugused nagu liikluskindlustusjuhtumi puhul.
- 2) Süülisuse selgitamine. Kaks varianti, teine osapool tuvastatav ning tunnistab süüid või teine osapool ei ole tuvastatav või keeldub süüid tunnistamast. Kui teine osapool on tuvastatud, tuleb edastada materjal süüdlasele koos juhtumi kirjeldusega, vajalike dokumentidega ning nõude määraga. Kui teine osapool ei ole tuvastatud, tuleb teha päringud Politsei- ja Piirivalveametisse ning Eesti Liikluskindlustuse Fondi. Olemasolevad materjalid, kahjude likvideerimise kulud tuleb edastada vastavale käsitlevale organile. On ka juhtumeid, kus süülisuse määramine Politsei- ja Piirivalveameti poolt jääb venima või juhtum suletakse ebapiisavate materjalide tõttu, siis tuleks juhtumit käsitleda kui kaskojuhtumit.
- 3) Remonttööde planeerimine ja remonttöodes olevasõidukiga seonduvad tegevused samasugused nagu liikluskindlustusjuhtumi puhul.
- 4) Tagasinõuded. Süüdlane on nõus tasuma remonttööde maksumuse, esitatakse süüdlasele nõue remonttööde arve alusel. Süüdlane ei ole nõus tasuma remonttööde maksumust, kuid süülisus on tõestatud, siis remonttööd teostatakse kaskokindlustuse või Mobire kulul ning tagasinõue tuleb kohtu kaudu võlaõigusseaduse alusel.

5.1.5. Täishäving

Täishäving võib olla kõigi nelja erineva juhtumi puhul. Protsessi esimesed viis punkti on standardsed nagu kaskokindlustusel, erinevus tuleb remondikalkulatsiooni saabumisel kui otsustatakse, et sõiduki taastamine ei ole majanduslikult otstarbekas. Sellisel juhul tuleb teavitada klienti ja kliendihaldurit sõiduki taastamise ebaotstarbekusest ning leping lõpetatakse. [23]

5.2. Teeninduskeskuse infokogumise protsess läbi telefoni

Peamine infokanal, mille kaudu autokahjust teavitatakse on Mobire lühinumber. Nagu eelnevalt ka mainitud, on murekohaks see, et kahjukäsitluse osakonnajuht peab klientidelt täiendavat informatsiooni veel koguma peale juhtumi toimumist. Andmete kvaliteedi tõstmiseks loodi vooskeem (Lisa 1), kuidas tuleks käituda, kui klient helistab Mobire lühinumbrile ning teavitab kahjujuhtumist. Kliendid on situatsiooni ajal ise närvilised ning paanikas, on nende emotsioon mõjutanud ka teeninduskeskuse töötaja tööd. Antud vooskeem aitab teeninduskeskuse töötajat jääda rahulikuks kahjujuhtumi puhul, kuna on välja toodud kõik etapid, kuidas tuleb tegutseda ning mis küsimusi ja infot uurida.

5.3. Tekkinud raskused

Kahjujuhtumite menetlemisel on võimalikud väga paljud erinevad variatsioonid, oli keeruline jääda sellisesse raamistikku, mis oleks mahult hoomatav ja lihtsasti arusaadav. Kuna kaasatavaid osapooli ja määravaid detaile on palju, tuli leida juhtumite käsitlemisel ühiseid jooni ning proovida tegevust üldistada liialt detailidesse laskumata. Piiratud ajaliste ressursside tõttu oli raske leida ühist aega protsesside kaardistamiseks, sest töökoormus oli suur ning lisaks oli puhkuste periood.

6. TÖÖ EFEKTIIVISTAMINE MOBIRE EESTI AS KAHJUKÄSITLUSE OSAKONNA NÄITEL

Suure töökoormuse tõttu kahjukäsitleuse osakonnas, oli vaja leida lahendusi kuidas oleks võimalik töövoogu muuta sujuvamaks ja tööhulka vähendada. Eelneva töökoormuse juures ei olnud töökorraldus enam jätkusuutlik ning kahjukäsitleuse osakonnajuht tundis stressi ning kerget läbipõlemist. Leiti mõningad probleemsed kohad, mille lahendamine parandaks töövoogu ja töö kvaliteeti. Antud lõputöös leiab autor kolmele kitsaskohale lahendused.

6.1. Kitsaskohtade lahendused

6.1.1. Aegunud ja uuendamata protsessid

Aegunud ja uuendamata protsessid said uuendatud ning uuest tarkvarast tulenevad nüansid kirja pandud, kuidas tuleks olukordades tegutseda. 5. peatükk antud töös andis ülevaate, kuidas protsesse kaardistati, milliseid protsesse kaardistati ning mis olid murekohtadeks. Kirja pandud protsessid annavad hea ülevaate, kuidas tuleb kahjujuhtumite korral tegutseda ning millele tuleks tähelepanu pöörata. Kahjukäsitleja asendamisel on asendajal lihtsam tegutseda kahjujuhtumitega ning asendamisel kuhjub vähem tööülesandeid kui varem.

Kahjukäsitleja tunnistas, et protsesside kirjapanemisega on töö üleandmine läinud sujuvamaks. Puhkusele minnes on tööd üle anda lihtsam ning puhkuselt tagasi tülles on parem ülevaade, mis tegevused on pooleli ja mis vajavad rohkem tähelepanu. Juhtumi andmete kogumine on läinud ka kvaliteetsemaks ja arusaadavamaks asendamise ajal. 2023. aasta märtsil asendas teenindusjuht kahjukäsitlejat ning pudelikaelad olid väiksemad kui kunagi varem. Teenindusjuht tõdes samuti, et protsessid tegid kõik vajalikud tegevused selgemaks. Lisaks kui kahjukäsitleuse osakond peaks laienema uue töötaja näol, on uuel töötajal lihtsam arusaada kahjukäsitleuse osakonna tegevustest.

6.1.2. Töökoormus

Kahjukäsitleuse osakonnajuhi töökoormuse vähendamiseks tehti teenindusosakonnas struktuurimuudatusi. Kahjukäsitleuse osakonnajuht enam ei tegutse teeninduskeskuses. Teeninduskeskus oli väljaspool tööaega sisse ostetud kolmandalt osapoolelt. Kuna sisseostetud teenuse kvaliteediga ei olnud rahul, otsustati teeninduskeskus teha ettevõttesiseseks. Muudatus soodustas juba kogu teenindusosakonna struktuurimuudatusi ning antud töö autor ja kahjukäsitleja mainisid ka teenindusjuhile, et kahjukäsitlejalt teeninduskeskuse kohustus eemaldada tööülesannete

hulgast. Teenindusjuht oli ettepanekuga nõus ning oli juba sellega arvestanud kuna märkas suurt töökuhjumist keretööde osakonnas. Kahjukäsitlusega seotud e-mailid saadetakse talle ning telefonikõnesid Mobire lühinumbrile enam vastu võtma ei pea. Kõnesid ja teenindusega seotud e-maile haldavad nüüd ainult tehnilise toe spetsialistid ja autopargi haldur. Antud muudatus hakkas kehtima 2023. aasta veebruari lõpust ja võimaldab kahjukäsitluse juhil keskenduda märgatavalt rohkem oma põhitööle. Pooleliolevad parendamisetpanekud ja projektid saavad rohkem tähelepanu ning osakonna töö muutub sujuvamaks. Suurenenud töökoormuse tõttu arutleti ka kahjukäsitluse osakonna suurenemist ühe lisatöötaja näol, kuid seda veel tegema ei hakatud. Teenindusejuht ja kahjukäsitluse osakonnajuht tegid omavahel kokkuleppe, et kui töökoormus on ikkagi liiga suur, siis otsitakse juurde uus töötaja. Esialgu proovitakse ja analüüsitakse perioodi, kus kahjukäsitluse töötaja tegeleb ainult oma põhitööga.

Nagu ka antud töös eelnevalt mainitud, tõhus ajajuhtimine aitab tõsta töö efektiivsust ning tõstab töötamise võimekust. Kuna teeninduskeskuses olemisega seoses tööülesanded segasid kahjukäsitluse osakonna põhitööd, otsustati antud tegevused üldse kahjukäsitluse osakonna töötajalt ära kaotada. Kahjukäsitluse hinnangul on struktuurimuudatusest olnud rohkesti kasu, kuigi periood on kestnud 2 kuud. Kuna nüüd on rohkem aega, saab remondikalkulatsioon põhjalikumalt läbi analüüsida ning sellega hoitakse kokku ettevõtte raha. Projektidele saab nüüd töötaja rohkem keskenduda ning sellest saavad kasu mitmed ettevõtte osakonnad. Üks suurem parendus, mis on käsile võetud on kahjusid puudutavad dokumendid uuendamine. Lisaks saab nüüd kasutatud autode müügiosakond vaadata sõidukikaardilt sõiduki kahjujuhtumite ajalugu, sellega säästetakse aega informatsiooni otsimise ja vastuse ootamise näol mõlema osakonna poolt.

6.1.3. Kahjujuhtumite halduse platvorm vajab kohandamist

Kahjujuhtumite haldamise platvorm on teinud osakonna tööd lihtsamaks ja sujuvamaks, kuid olid mõningad ettepanekud, kuidas seda saaks osakonnale vastavalt kohandada veelgi paremaks. Kahjujuhtumite haldamise platvorm annab ülevaate kõikidest kahjujuhtumitest ning sealt leiab kogu informatsiooni, mis on seotud kahjujuhtumiga. Lisaks saab seal näha ka, millal on sõiduk töösse planeeritud, millal on eeldatav valmimisaeg, kas on remondikalkulatsioon saadetud, pildid kahjustustest ja palju muud. Antud tarkvara abil saab saata kliendile sõnumiga telefoni peale kahjujuhtumi lingi, kus klient täidab õnnetusega seotud informatsiooni. Koostöös kahjukäsitlusega ning antud töö autoriga, hakati analüüsima tarkvara ning pandi kirja ettepanekud, kuidas saaks platvormi kohandada mugavamaks. Lisaks paluti ka kaaskolleege testima antud tarkvara ning võeti arvesse klientide tagasiside. Ettepanekud koguti kokku ning edastati tarkvaraarendajatele.

Juhtumikaardil puudus kommentaaride lahter, mis oli üheks suureks miinuseks, kuna ei saanud kirja panna lisamärkmeid juhtumi kohta. Kui juhtum uuendati, näiteks kahjukäsitleja kinnitas remondikalkulatsiooni, sai kohe klient automaatse teavituse, et juhtum on uuendatud. See tekitas olukorda, kus kohe kliendid helistasid, et kas auto on juba valmis või mis uuendusega on tegemist. Kliendid ei saa kahjujuhtumile lisada pilte, sest kuskil tekib mingi tõrge ja pildid saadetakse meilile ning need tuleb käsitsi üleslaadida juhtumi kaardile. Kahjujuhtumi lingi saatmisel, peavad kliendid ära märgistama kaardilt töökoja, mis hakkab siis sõidukiga tegelema. Kaardil on valikus ainult Mobire, mis asub Tallinnas, Mustamäel. Antud valik tekitab klientides palju segadust. Helistatakse ja uuritakse, et kui juhtum pole isegi toimunud Tallinnas, kas nad peavad auto Tallinnasse tooma ning kas nad peavad Mobire valima kaardilt.

Lahendused murekohtadele saavutati arendajate abil. Kommentaaride lahter lisati, kuhu saab lisada vajaliku informatsiooni juhtumiga seoses. Automaatne teavitus juhtumi uuenduse kohta enam ei lähe välja, vaid kahjukäsitleja saab ise valida, millal saadetakse juhtumi uuendus. Antud lahendus vähendab kliendikõnesid. Pooleliolevad lahendused on töökoja valimine kaardilt ning tõrked piltide üleslaadimisega. Mõlemad soovid on ka edastatud arendajatele. Töökoja valimise kaardilt soovitakse elimineerida, kuna see ei ole vajalik tegevus, sest kahjukäsitleja ise otsustab, millise koostööpartneri juures remonttööd teostatakse. Piltide üleslaadimise tõrge on analüüsitud, kuid ei ole leitud veel murekohta, mis antud probleemi tekitab. Kaks pooleliolevat lahendust tekitavad ebavajalike kliendikõnesid, kus tuleb lihtsalt klientidele selgitada, et töökoja valimine on lihtsalt formaalsuse mõttes ja selle eemaldamine on arendamisel. Kui piltide üleslaadimine ebaõnnestub, tuleb klientide ees vabandada, et tarkvaraga on mingi tõrge ja paluda saata pildid meilile, mis tekitab olukorra, kus kahjukäsitleja peab manuaalselt juhtumiga seotud pildid lisama juhtumi kaardile.

Kahjukäsitleja sõnul on kahjuhaldamise platvorm muutnud tööd sujuvamaks ja lihtsamaks märgatavalt. Tarkvara kohandamine muutis töö mugavamaks ja annab parema ülevaate tööolukorrast. Kaaskolleege oli keeruline veenda tarkvara testima, esialgu keelduti, kuid hiljem saadi kolleegid nõusse. Suur klientide kõnede arv teemadel töökoja valimine kaardilt, piltide ebaõnnestunud üleslaadimine ning juhtumi staatuse uuendamine andis märku, et antud teemadega tuleb tegeleda. Antud töös eelnevalt mainiti, et digitaliseerimise abil saab tööd muuta efektiivseks ning vähendada käsitsi tehtavat tööd. Andmete digitaliseerimine hoiab kokku aega ning kulusid ja annab ülevaate olukorrast. Kahjukäsitlejate osakonna digitaliseerimine täitis samu eesmärke, kuid mõningad tarkvara parendusettepanekud muutsid tööd veelgi paremaks.

KOKKUVÕTE

Lõputöös käsitletakse Mobire Eesti AS kahjukäsitluse osakonna protsesside kaardistamist ja töö efektiivistamist. Lõputöö autor annab ülevaate protsesside kaardistamise ja töö efektiivistamise teooriast, Mobire Eesti AS tegemistest ning täpsemalt antud ettevõtte kahjukäsitluse osakonna tegevustest. Lisaks kaardistatakse peamised kahjukäsitluse osakonna protsessid ning muudetakse osakonna töö efektiivsemaks.

Antud lõputöö autor kirjeldab, milleks on protsesse vaja kaardistada, kuidas on need organisatsioonile kasulikud. Samuti toob autor välja kolm enamlevinud protsesside kaardistamise viisi ning selgitab mida antud protsessid täpsemalt visualiseerivad ning mis on nende viiside eesmärgid. Töö efektiivistamise peatükis on kirjeldatud täpsemalt, mis on kitsaskohad, kitsaskohtade eritüübid ning kuidas kitsaskohti teadvustada ning nende potentsiaalsed lahendused. Mobire Eesti AS üldtutvustus annab ülevaate, millega ettevõtte tegeleb täpsemalt, kuidas on ettevõtte kasvanud läbi aastate ja milline on positsioon turul võrreldes konkurentidega. Mobire kahjukäsitluse osakonna peatükk selgitab osakonna töötegevust, statistikat ning töömahtude kasvust läbi aastate, leitakse osakonna kitsaskohad. Protsesside kaardistamisel iseloomustatakse kahjukäsitluse osakonna peamisi kahjujuhtumi tüüpe ning mis on iga juhtumi tüübi puhul tegevuskava, millised raskused tekkisid protsesside kirjapanemisel. Töö efektiivistamise peatükis kirjeldati, millised lahendused leiti antud osakonna kitsaskohtadele ja kuidas lahendused muutsid osakonna tööd efektiivsemaks.

Protsesside kaardistamise ja töö efektiivistamisel kasutas lõputöö autor teooriaosas välja toodud meetodeid ning rakendas neid Mobire Eesti AS kahjukäsitluse osakonnas. Protsesside kaardistamine ja kitsaskohtadele lahenduste leidmine muutsid osakonna tööd efektiivsemaks ja sujuvamaks. Kahjuhaldamise platvormi kaks kitsaskohta vajavad edaspidi siiski lahendamist.

SUMMARY

The following dissertation *Mapping the Processes and Improving Work Efficiency of the Claims Handling Department at Mobire Eesti AS* gives an overview of Mobire Eesti AS claims handling department's mapping of processes and efforts to increase productivity. The author provides a summary of the operations of Mobire Eesti AS, the theory behind process mapping, and work efficiency. Additionally, the main procedures of the claims handling department are mapped which improves the effectiveness of the department's operations.

The author of this dissertation describes why processes need to be mapped, how they are useful for the organization. The author also points out the three most common methods of mapping processes and explains what these processes visualize more precisely and what are the goals of these methods. The work efficiency chapter describes in more detail what bottlenecks are, special types of bottlenecks, and how to recognize bottlenecks and how to find a possible solution to them. The general introduction of Mobire Eesti AS provides an overview of what the company does, how the company has grown over the years and its position in the market compared to its competitors. The chapter of Mobire's claims handling department explains the department's work activities, statistics and the growth of work volumes over the years, the department's bottlenecks are found. The process mapping describes the main types of claims in the claim handling department, what is the action plan for each type of case, and what difficulties arose when writing down the processes. The work efficiency chapter described which solutions were found for the department's bottlenecks and how the solutions made the work of the department more efficient.

The author of the thesis used the methods mentioned in the theory part and applied them in the claims handling department of Mobire Eesti AS. Mapping processes and finding solutions to bottlenecks made the department's work more efficient and smoother. However, two bottlenecks in the claim management software still need to be addressed in the future.

VIIDATUD ALLIKAD

- [1] D. Madison, „Process Mapping, Process Improvement and Process Management,“ [Võrgumaterjal]. Available: https://books.google.ee/books?hl=en&lr=&id=VyBwmZcC1HIC&oi=fnd&pg=PT5&dq=process+mapping+methodology&ots=ynrvk2GCOM&sig=FD68JxMwQD0M2w-r88kaauVicis&redir_esc=y#v=onepage&q=process%20mapping%20methodology&f=false. [Kasutatud 08. aprill, 2023].
- [2] Technical Writer HQ, „What Exactly is Process Documentation?,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://technicalwriterhq.com/documentation/process-documentation/>. [Kasutatud 15. aprill, 2023].
- [3] R. Damelio, The basics of process mapping, 2nd edition, Boca Raton: CRC Press, 2011.
- [4] Asana, „What is a bottleneck in project management? 3 ways to identify them,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://asana.com/resources/what-is-a-bottleneck>. [Kasutatud 26. aprill, 2023].
- [5] Frevvo, „How to Identify Bottlenecks in a Process,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.frevvo.com/blog/identify-bottlenecks-in-a-process/>. [Kasutatud 26. aprill, 2023].
- [6] MindTools, „Cause and Effect Analysis,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.mindtools.com/a25caig/cause-and-effect-analysis>. [Kasutatud 26. aprill, 2023].
- [7] MindTools, „5 Whys,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.mindtools.com/a3mi00v/5-whys>. [Kasutatud 26. aprill, 2023].
- [8] International Journal of Information Systems and Project Management, „Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://revistas.uminho.pt/index.php/ijispm/article/view/3856/3909>. [Kasutatud 25. aprill, 2023].
- [9] M. P. Edwin Arnold, „Improving Productivity Through More Effective Time Management,“ [Võrgumaterjal]. Available: https://downloads.lww.com/wolterskluwer_vitalstream_com/journal_library/hcm_15255794_2004_23_1_65.pdf. [Kasutatud 25. aprill, 2023].
- [10] Inforegister, „Mobire Eesti AS,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.inforegister.ee/10814092-RENTEST-AS>. [Kasutatud 20. märts, 2023].

- [11] Inforegister, „Mobire Group OÜ,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.inforegister.ee/14792996-MOBIRE-GROUP-OU>. [Kasutatud 20. märts, 2023].
- [12] Mobire Eesti AS, „Mis on Mobire täisteenusrent?,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://mobire.ee/miks-taisteenusrent/>. [Kasutatud 20. märts, 2023].
- [13] Inforegister, „Ideal OÜ,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.inforegister.ee/10325140-IDEAL-OU>. [Kasutatud 07. aprill, 2023].
- [14] Avis, „Avis Historical Chronology,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.avis.com/en/about-avis/company-information/historical-chronology>. [Kasutatud 07. aprill, 2023].
- [15] Inforegister, „ALD Automotive Eesti AS,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.inforegister.ee/11094435-ALD-AUTOMOTIVE-EESTI-AS>. [Kasutatud 07. aprill, 2023].
- [16] ALD Automotie, „History,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.aldautomotive.co.uk/about-us/ald-uk/history>. [Kasutatud 07. aprill, 2023].
- [17] Inforegister, „Hansarent OÜ,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.inforegister.ee/11695889-HANSARENT-OU>. [Kasutatud 07. aprill, 2023].
- [18] Europcar, „Company History,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.europcarfleet.ie/company-history/>. [Kasutatud 07. aprill, 2023].
- [19] Mobire Eesti AS, „Sõidukid,“ [Võrgumaterjal]. Available: https://ee.mobire.cloud/app/report/index/?report_id=vehicles. [Kasutatud 22. aprill, 2023].
- [20] Nasdaq, „Inbank omandas 53% osaluse sõidukite täisteenusrendi ettevõttes Mobire,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://view.news.eu.nasdaq.com/view?id=b6fc3dd0272d2a248b1469ae84beedb84&lang=et>. [Kasutatud 22. aprill, 2023].
- [21] Mobire Eesti AS, „MOBIRE EESTI AS SÕIDUKI KAHJUJUHTUMI JÄRGNE TAASTAMISE KORD,“ [Võrgumaterjal]. [Kasutatud 20. aprill, 2023].
- [22] Mobire Eesti AS, „Raportid,“ [Võrgumaterjal]. Available: https://ee.mobire.cloud/app/report/index/?report_id=claims. [Kasutatud 20. aprill, 2023].
- [23] Mobire Eesti AS, „Kahjukäsitluse osakond,“ [Võrgumaterjal]. Available: https://docs.google.com/document/d/10GtEgaDJkJybZgphd0gIUmVFO7g_VfNJcBWVH20TeMg/. [Kasutatud 27. aprill, 2023].

- [24] Eesti Liikluskindlustuse Fond, „Kohustuslik liikluskindlustus,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.lkf.ee/et/kindlustamise-tavad/kohustuslik-liikluskindlustus#section98424>. [Kasutatud 25. aprill, 2023].
- [25] Kaitse.ee, „Sõiduk, sõidukikindlustus,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://kaitse.ee/et/pages/tooted/soiduk>. [Kasutatud 25. aprill, 2023].
- [26] Riigiteataja, „Liiklusregistri pidamise põhimäärus,“ [Võrgumaterjal]. Available: <https://www.riigiteataja.ee/akt/120062017024>. [Kasutatud 01. mai, 2023].
- [27] Mobire Eesti AS, „Kahjukäsitluse osakond (Lisa 1, Kahjujuhtumi käsitlemine, kui informatsioon tuleb läbi Mobire lühinumbri),“ [Võrgumaterjal]. Available: https://docs.google.com/document/d/10GtEgaDJkJybZgphd0gIUmVFO7g_VfNJcBWVH20TeMg/. [Kasutatud 27. aprill, 2023].

LISAD

Lisa 1. Kahjujuhtumi käsitlemine, kui informatsioon tuleb läbi Mobire lühinumbri

