# Halb automatiseerimine ei kaota tööd, see annab selle kellelegi teisele

1 kuu tagasi - 29.09.2026 Autor: Marko Habicht

Iga uus tehnoloogialahendus lubab säästa aega, vähendada käsitööd ja muuta ettevõtte efektiivsemaks. Need eesmärgid on mõistlikud. Probleem tekib siis, kui efektiivsust mõõdetakse ainult selle järgi, kui kiiresti saab ühe tegevuse nimekirjast maha tõmmata.

Halvasti läbimõeldud automatiseerimine ei kaota tööd. See annab töö lihtsalt kellelegi teisele.

Mõnikord saab selle endale klient. Mõnikord müügiinimene, kes peab parandama valesti liikunud andmeid. Vahel jääb töö infosüsteemide vahele ning probleem tuleb nähtavale alles siis, kui tellimus, arve või tarne on juba valesti läinud.

AI ja automatiseerimine on kasulikud kratid, kuid ka kratil peab olema taltsutaja ja väga selge juhis. Süsteem teeb järjekindlalt seda, mida talle õpetatakse, ka siis, kui lähteülesanne või protsess ise on halb.

## Kolm klikki ei tähenda kõigile lihtsat protsessi

Avalikus sektoris näeme seda teenuste puhul, mida enamik inimesi kasutab harva. Tavakasutaja saab toimingu tehtud mõne klikiga. Erandlikuma olukorraga inimene peab aga tundma süsteemi sisemist loogikat, otsima juhendeid ja mõistma, millisele reale milline number kuulub.

Asutuse vaates on protsess digitaalne ja efektiivne. Kasutaja vaates võib iseteenindus tähendada seda, et osa ametniku tööst tuleb nüüd ise ära teha ning ametnikul see hiljem üle teha. Varasem telefonikõne oleks võinud kõigi aega ja närve säästa.

Sama juhtub erasektoris.

Tootmisettevõtte tellimus võib saabuda e-kirja, Messengeri, Exceli faili või telefoni teel. Müügiinimene kontrollib tooteid, koguseid, hindu ja laoseisu ning sisestab andmed majandustarkvarasse. Protsess töötab, kuid kasvades suureneb käsitöö samas tempos müügiga.

Lihtne lahendus tundub olevat tellimisportaali loomine. Kui portaal ei suhtle ERPiga, hinnad pole ajakohased ja erandlikke tellimusi pole läbi mõeldud, lisandub ettevõttele lihtsalt veel üks süsteem. Klient sisestab tellimuse portaali ning töötaja kopeerib selle endiselt käsitsi edasi.

Väliselt on ettevõte nüüd digitaalsem. Sisuliselt ei muutunud eriti midagi. Samad tegevused toimuvad lihtsalt „teist värvi paberitel“.

## Kõigepealt tuleb aru saada, mida parandatakse

Automatiseerimise lähtekoht ei tohiks olla tehnoloogia. Alustada tuleb protsessist.

Praktikas ei tasu esimesena vaadata portaali värve, logo uuendamist ega nuppude asukohta. Kõigepealt tuleb mõista, kuidas liiguvad tooteinfo, kliendipõhised hinnad, laoseis, tellimused ja erandid. Samuti peab olema selge, millise süsteemi andmed on õiged ning kuhu peab tellimus lõpuks jõudma.

See eeltöö ei näe välja sama muljetavaldav kui uus AI-lahendus, mida näiliselt igaüks suudab vaibkoodida. Küll aga otsustab just see, kas investeering hakkab aega säästma või toodab uusi probleeme. Vana soovitus „üheksa korda mõõda, üks kord lõika“ sobib tarkvaraprojekti paremini, kui tehnoloogiamaailm vahel tunnistada tahab.

## Kolm levinud automatiseerimisviga

Esimene viga on ainult tavapärase olukorra lahendamine. Ideaalne tellimus liigub süsteemist läbi kiiresti, kuid tegelikus äris esineb erihindu, puuduvaid tooteid, osalisi tarneid ja muutunud koguseid. Kui eranditele puudub selge lahendus, jõuavad need lõpuks töötaja postkasti või Excelisse tagasi.

Teine viga on eraldiseisva tööriista loomine. Uus lahendus võib olla kasutajale mugav, kuid sellest on vähe kasu, kui andmeid peab teise süsteemi endiselt käsitsi ümber tõstma. Liidestus ei ole tehniline lisand. See on automatiseerimise põhiosa.

Kõige valusam viga on aga vale tulemuse mõõtmine. Kiirem tellimuse sisestamine ei tähenda automaatselt paremat protsessi. Vaadata tuleb ka vigade arvu, kliendi ajakulu, töötajate käsitööd ning probleemide lahendamisele kuluvat aega. Väiksem töömaht kõrgema kuluga võib anda sama tulemuse kui suurem töömaht madalama kuluga. Lõpuks võib selguda, et muutus ei andnud midagi, kuigi investeering tehti ikkagi.

Olen oma silmaga näinud kõiki kolme viga. Õnnestunud projekte ei erista tingimata suurem eelarve ega moodsam tehnoloogia. Neid eristab see, et enne ehitamist võeti aega seoste, erandite ja päris kasutaja töö mõistmiseks.

## Viis küsimust enne uue lahenduse ehitamist

- Millist konkreetset probleemi lahendus vähendab?
- Kelle töö kaob ja kellele võib tekkida lisatöö?
- Millistest süsteemidest tulevad andmed ning kuhu need liiguvad?
- Mis juhtub vea või erandliku olukorra korral?
- Kui lihtsalt saab lahendust hiljem muuta, laiendada või välja vahetada?

Kui neile küsimustele puuduvad selged vastused, on vara tööriista valida. Esmalt tuleb protsess läbi mõelda.

Lõpuks võib sobiv lahendus olla Directo, *Salesorder.eu* või tõesti ettevõtte enda vajadustele arendatud süsteem. Enne valiku tegemist peab aga olema selge, millist probleemi lahendatakse. Vastasel juhul ostetakse tööriist ja alles seejärel hakatakse otsima kohta, kuhu seda rakendada.

AI ja automatiseerimine jäävad ettevõtete igapäevatöö osaks. Püsivat kasu loovad lahendused, mis on ühendatud päris tööprotsessidega, taluvad erandeid ning vähendavad tööd kogu ahelas.

Efektiivsus ei tähenda lihtsalt kiiremini tegemist. Hea lahendus jätab lõpuks vähem tööd nii ettevõttele kui ka kliendile.

*Juhan-Madis Pukk, Salesorder.eu partner ja äriarenduse juht*

- Lahendused

- Lahendused
- Tarkvara

Pilt


Polo