

## Tallinna Krematoorium ja Tartu Krematoorium

Eesti esimene krematoorium avati enam kui 25 aastat tagasi Tallinnas. Täna on Tallinna Krematoorium ja Tartu Krematoorium võimelised teostama 99% Eesti matusetalitustest. Ühtlasi on tegemist ainukeste matuseteenuse pakkujatega Eestis, kelle teenuste hulgas on ka lahkunu transport välismaalt kodumaale.

25 aasta jooksul olid äriprotsessid püsinud suuresti muutumatutena. Igapäeva toimetused ja tööülesanded olid dokumenteeritud paberil, mis muutis äri laiendamise ja kliendikogemuse arendamise keerukaks. Õppides tundma erinevaid rolle terves protsessi ahelas, kaardistasime senised kitsaskohad ja uued vajadused.

Avalikus veebis on kliendil nüüd võimalik teha eeltööd, selgitamaks, mis võimalused on olemas matuse korraldamiseks. Varasema kogemusega klient soovib tõenäoliselt emotsionaalset tuge ja arutada klienditeenindajaga matuseteenistuse erinevaid aspekte büroos koha peal. *Self check-out* on aga ehitatud teadlikule kliendile nagu näiteks matusebürood või varasemalt matusekorralduse protsessi läbinud inimesed, kes saavad tellimust alustada kodust.

Krematooriumi tiim sai enda käsutusse tööriista, mis on sisuliselt projektijuhtimise tarkvara ja ehitatud spetsiaalselt krematooriumi äriprotsesse ja valdkonna nüansse silmas pidades. Iga tellimusega jaotatakse ülesanded eri rollidele automaatselt. Näiteks juhul, kui lahkunu on vaja transportida krematooriumisse, saadetakse autojuhile ülesanne, mille täitmise staatust on võimalik seotud inimestel jälgida. Sarnaselt - kui tellimusse tuleb muudatus, saavad kõik seotud osapoolsed koheselt vastava teavituse.

Tänu digitaliseerimisele on nüüd võimalik mitmel klienditeenindajal tellimusi töösse võtta samaaegselt ja ööpäevaringselt. See omakorda võimaldab lühendada kliendi ooteaega. Varasemalt võeti tellimused vastu paberil ning ettevõtte siseselt ei toimunud kiiret informatsiooni vahetust. Uus süsteem on võimaldanud ettevõttes vähendada kommunikatsioonile kuluvat aega 50%. Paberite täitmisele kuluv aeg on vähenenud ~20% ja selle aja saab nüüd pühendada kliendiga suhtlemisele.