

Teenusepõhise juhtimise juurutamine

PAKKUMUS

Monika Prits

juuli 2025

Suur tänu võimaluse eest mõelda kaasa teenuspõhise juhtimise juurutamisel ning aidata luua väärtuspõhiseid teenused, mis vastavad klientide ootustele ja organisatsiooni eesmärkidele.

Oleme teie jaoks pannud kokku tiimi, mis koosneb pikaajalise praktilise juhtimiskogemusega juhtidest omades kogemusi teenusjuhtimisest, arendusest, kasutaja- ja kliendikogemuse loomisest, teenusdisainist ja agiilsetest praktikatest.

Oleme loonud nii teenuseid kui juhtinud nende arendamist ning teinud seda nii era-, avalikus kui ka meditsiinisektoris. Lisaks sellele on tiimi liikmetel rahvusvahelise koolituse ja coachingu kogemus eelpool nimetatud teemades.

ÜLESANDEPÜSTITUS

- **Teenusepõhise juhtimise projektiplaani koostamine**

Eesmärk: luua selge ja koordineeritud plaan teenusepõhise juhtimise arendamiseks.

Tulemid: projektiplaani, mis on kasutatav nii sisekommunikatsioonis kui juhtimises.

- **Teenuste nimekirja inventuur ja portfelli loomine**

Eesmärk: vähendada killustatust, optimeerida teenuseid ja teenusejuhte ning koondada teenused loogilistesse portfellidesse.

Tulemid: ajakohastatud TTJA teenuste loetelu ja visuaalne teenusepuu

- **Rollide ja mõistete määratlemine ning teenuste juhtimise korra koostamine**

Eesmärk: luua teenuspõhise juhtimise toimimiseks vajalik rollijaotus ja selged vastutusalad.

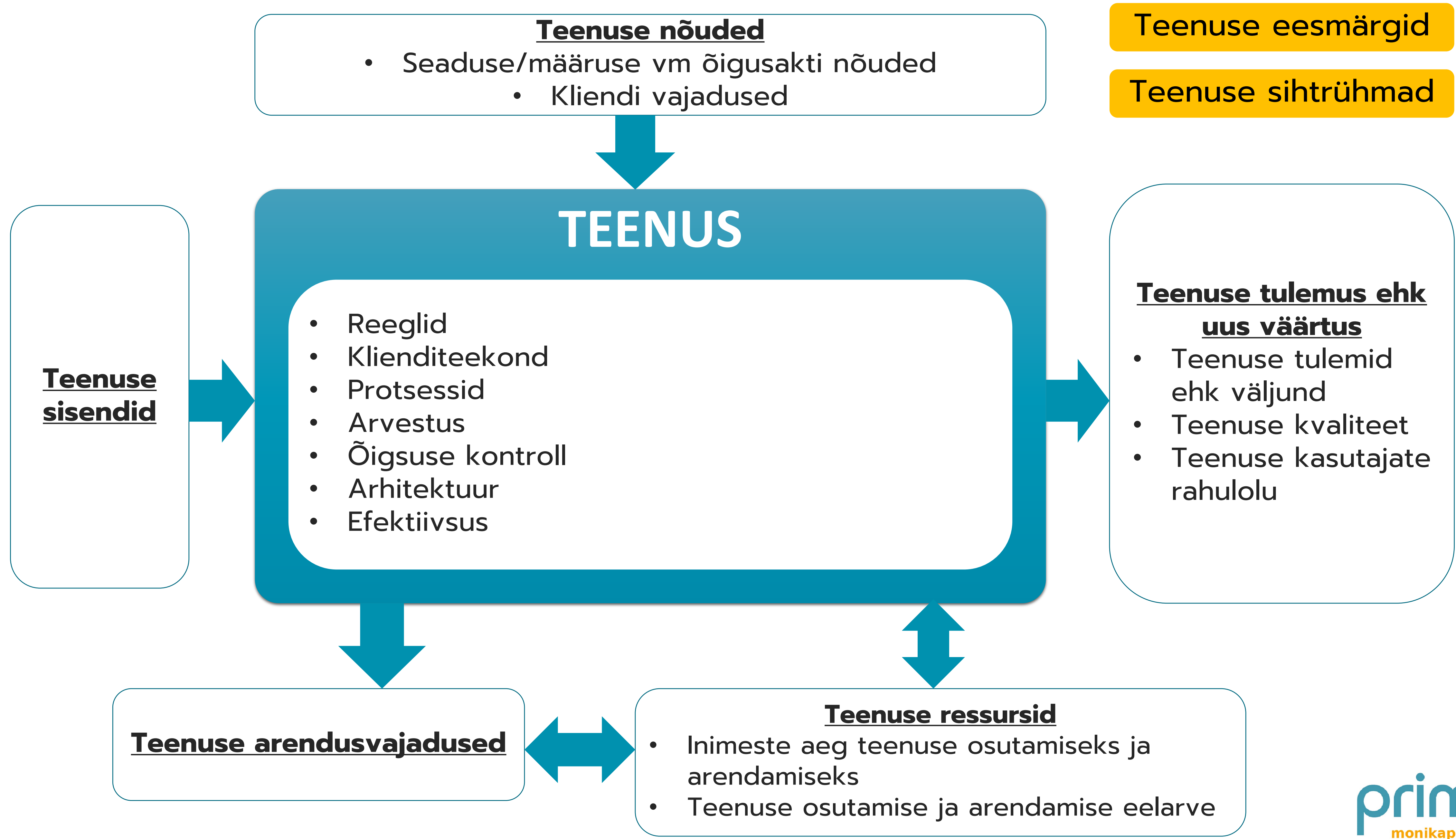
Tulem: kirjeldatud võtmerollid (nt teenusejuht, portfelli juht jm), teenusepõhise juhtimise põhimõisted. Koostatud on teenuste juhtimise kord eelpool toodud tulemite ulatuses



PAKKUJA POOLT OSUTATAVAD TEENUSED

- Pakkuja nõustab ja juhendab teenuspõhisele juhtimisele ülemineku protsessis projektimeeskonda.
- Pakkuja on Hankijale partneriks teenuste tulevikuvaate disainimisel. Pakkuja nõustab ja juhendab meeskonda teenuste tuleviku vaate koostamisel.
- Pakkuja on Hankijale partneriks rollide ja mõistete määratlemisel ning teenuste juhtimise korra koostamisel. Pakkuja nõustab ja juhendab meeskonda selge rollijaotuse, vastutusalade ja juhtimisprotsesside kujundamisel, mis on vajalikud teenuspõhise juhtimise toimimiseks.
- Pakkuja aitab luua, tuvastada ja lahendada tegevusplaanis riskikohti ja aitab leida kogemusest lähtudes sobivad ja toimivad ajaefektiivsed lahendused.
- Pakkuja täidab teisi ülesandeid, mida ei ole siinkohal otseselt kirjeldatud, kuid mis on vajalikud teenuspõhisele juhtimisele edukaks üleminekuks ja milleks on pakkuja meeskonnal vastav kompetents ning kogemus.

TEENUSTE ELEMENDID



TEENUSPÕHISELE JUHTIMISELE ÜLEMINEKU SAMMUD

Teenuspõhisele juhtimisele ülemineku protsessis nõustamine
(supervision, coaching, mentorlus)

Tegevusplaani koostamine

Teenuste ja toodete väärtuspõhine defineerimine
ja teenuste kataloogi loomine

Teenusepõhise juhtimise põhimõtete
väljatöötamine

Teenuste ja toodete eesmärkide, mõõdikute ja
proгноosivate mõõdikute väljatöötamine

Teenuspõhist juhtimist toetavate
juhtimistööriistade valimine, testimine ja
kasutuselevõtmise juurutamine

Teenuspõhiste rollide kirjeldamine

Dokumentide, juhendite, põhiprotsesside ja koolitusmaterjalide kaardistamise ja kirjeldamise
modereerimine

Organisatsiooni kultuuri, struktuuri ja protsesside kohandamine/muutmine teenuspõhist juhtimist
toetavaks

TEENUSEPÕHISELE JUHTIMISELE ÜLEMINEKU SAMMUD

Teeme ettepaneku jagada teenusepõhise juhtimise elluviimine 6 osaks. Soovitame kasutada elluviimisel agiilseid juhtimispõhimõtteid, et tagada muudatuste vastavus organisatsiooni vajadustele.

Teenusepõhise juhtimise raamistik ja põhimõtted

Teenuste ja toodete defineerimine ja eesmärgistamine

- **Teenuste kataloogi** loomine sh elukaare etappide kaardistamine
- Rollide ja meeskondade loomine
- Eesmärkide, mõõdikute ja võtmenäitajate väljatöötamine

Arendus- ja juhtimisprotsessi uuendamine

- Arendusprotsessi otsustuskohtade kokkuleppimine
- Teenuste loomise protsessi uuendamine
- Turuletoomise etappide kokkuleppimine
- Arenduse roadmapi juhtimine

Teenuspõhise juhtimise tehnilised abivahendid

- Tehnilised abivahendid
- Skoobi juhtimine
- Projektiplaani juhtimine
- Tööde juhtimine
- Kommunikatsiooni juhtimine meeskonnas
- Dokumentatsiooni loomine jne

Teenuste meeskondade treenimine ja toetus

- Meeskondade juhtimise parimate praktikate kokkuleppimine
- Jooksva tagasiside parimad praktikad
- Tagasilöökide juhtimine meeskonnas
- jne

Teenuste juhtide treenimine ja toetus

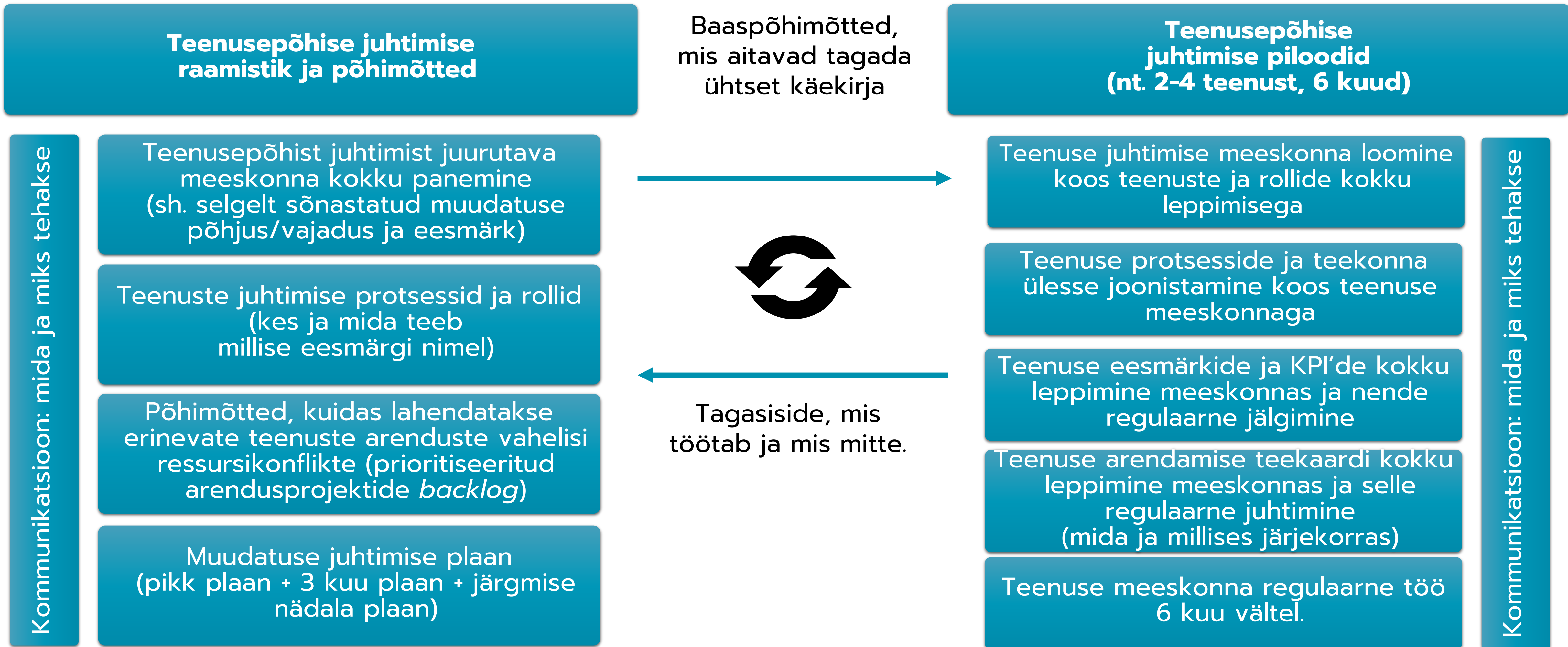
- Teenusejuhtide liidri- ja protsessijuhtimise oskuste arendamine
- Teenusejuhtimise parimate praktikate treening
- Teenusejuhi igapäevane toetamine (mentorlus, supervisioon)

Teenusepõhise juhtimise piloodid

Peale eduka pilootprojekti juurutamist järgmiste teenuste viimine teenuspõhisele

TEENUSEPÕHISELE JUHTIMISELE ÜLEMINEK

Pakume välja etapiviisilise lähenemise, kus pilootteenuste kogemusele tuginedes lepitakse kokku ja täpsustatakse organisatsiooni teenusepõhise juhtimise raamistikku ja põhimõtteid.



KAASAMISEL KASUTME TASEMELE SOBIVAD METOODIKAI



KUIDAS ME TÖÖTAME?

Usume **aktiivsetesse treeningmeetoditesse**, sest see, kui aktiivselt osalejad kaasa töötavad, mõjutab otseselt seda, kui palju nad õpitut hiljem päriselus rakendavad.

Areng on protsess. Igasugusest arendavast tegevusest on enam kasu, kui see protsess jaotub pikemale ajaperioodile ja sisaldab erinevaid õppeelemente.

2 nädala pärast mäletame	Tegevus	Seotuse olemus
90% tehtust	Päriselus tegevuse tegemine	Aktiivne: õppija on osaleja
	Päriselu olukorra simulatsioonis osalemine	
	Läbimängimine, etenduse tegemine	
70% öeldust või kirjutatust	Ettekande/esitluse tegemine	
	Vestluses osalemine	Passiivne: õppija on vaatleja
50% nähtust/kuuldust	Päriselus tegevuse soorituse vaatlemine	
	Demonstratsiooni vaatlemine	
	Filmi vaatamine	
30% nähtust	Piltide vaatamine	
20% kuuldust	Kuulamine	
10% loetust	Lugemine	

PAKKUJA ÜLDANDMED

Pakkuja ärinimi	Primon OÜ
Pakkuja registrikood	14201831
Pakkuja juriidiline aadress	Hanerohu tee 9, Maardu, 74117
Pakkuja esindaja lepingu allkirjastamisel	Monika Prits, juhatuse liige
Pakkuja kontaktisik / volitatud isik lepingu täitmisel - nimi ning kontaktandmed (e-posti aadress, telefoninumber)	Monika Prits, juhatuse liige monika@ primon.ee +372 56 260026

TEIE INVESTEERING

Meie hinnakujunduse aluseks on konsultatsiooni ja iseseisva töö
tunnihind: **190 eurot/tund**

- Hinnale lisandub käibemaks.

Hind ei sisalda seminariruumide renti ega toitlustust.

Sisulise vastastikuse koostööhuvi korral oleme alati jõudnud
mõlemale osapoollele sobiliku kokkuleppeni.



SUUREMAD KOOSTÖÖPARTNERID

Mul on pikaajaline kogemus erinevate organisatsioonide ja meeskondade arengu toetamisel.

Eesti Energia 

EESTI  LOTO


Saarioinen



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Tallinna
Lennujaam 



MAKSU- JA TOLLIAMET



 Telia



SOTSIAALMINISTEERIUM



TERVISEKASSA 

Tartu

Mamma
Juba valmis!

Müster

 TALLINNA
SADAM

 prysmian



MAJANDUS- JA
KOMMUNIKATSIOONIMINISTEERIUM



MUUDATUSE JUHTIMISE KOGEMUS (1)

Ettevõte/ Organisatsioon	Periood	Projekt
Tervisekassa	2022 -	Teenuspõhisele juhtimisele ülemineku juhtimine, fasiliteerimine ja nõustamine. Teenusepõhise juhtimise koolitusprogrammid teenuse juhtidele ja juhtidele.
Eesti Loto	2019-2024	Tootepõhisele juhtimisele ülemineku juhtimine (alates 2021), nõustamine ja fasiliteerimine. Strateegia, eemärkide ja organisatsioonikultuuri fasiliteerimine ja nõustamine. Teenusepõhise juhtimise koolitusprogrammid teenuse juhtidele ja juhtidele.
Sotsiaalkindlustusamet	2023-2025	Kahe tervikteenuste redisainimine. Teenusepõhisele juhtimisele ülemineku planeerimine ja käivitamine. Teenuse tuumikute käivitamine.
Sotsiaalministeerium	2023-2025	Teenusepõhisele juhtimisele ülemineku planeerimine ja käivitamine.
Keskkonnaamet	2023-2024	Jäätmemajanduse tervikteenuse toimimise analüüs ja ettepanekute koostamine organisatsiooni teenuspõhise juhtimise põhimõtete osas.
Maksu ja Tolliamet (EMTA)	2019 -2023	EMTA teenuste kataloogi loomine koostöös kõigi EMTA valdkondade juhtidega. Teenuste juhtimise juurutamine organisatsioonis (juhtimismudeli kokku leppimine, teenusejuhtide koolituste läbiviimine). Teenuste juhtide coaching. Teenusepõhise juhtimise koolitusprogrammid teenuse juhtidele ja juhtidele.
Haridus- ja Noorteamet, HTM, HITSA, Innove, Archimedes ja Noorteameti juhtkonnad	2020	Ühendameti teenuste disaini fasiliteerimine ja konsulteerimine.

MUUDATUSE JUHTIMISEKOGE MUS (2)

Ettevõte/ Organisatsioon	Periood	Projekt
Saarioinen Eesti	2023-2024	Strateegia loomise fasiliteerimine ja nõustamine. Strateegia töötubade juhtimine. Tootepõhise juhtimise konsulteerimine
Muster Sisustussalong	2023-	Organisatsiooni redisainimise nõustamine ja elluviimise toetamine
Lincona	2023-2024	Strateegia töötubade juhtimine
Itella Estonia	2019 – 2021	Agiilse arendusprotsessi väljatöötamine ja juhtimine. Arendusprotsessis teenuse juhte coaching ning supervisioon. Teenusepõhise juhtimise koolitusprogrammid teenuse juhtidele ja juhtidele.
Rahandusministeerium	2022	EASi ja SA KredExi ühendorganisatsiooni toimimismudeli ja teenuste portfelli väljatöötamise fassiliteerimine.
Statistikaamet	2022	Organisatsiooni strateegia, missiooni ja visiooni töötubade fasiliteerimine.
OIXIO (Max 123 ja Võrguvara)	2019	Max123 ja Võrguvara liitumise strateegia nõustamine ja meeskondade liitumise protsessi fasiliteerimine
Telia Eesti AS	2016	Telia teenuspõhise juhtimise juhtimispõhimõtete väljatöötamine, teenuspõhisele juhtimisele ülemineku juhtimine, koolitamine ja juurutamine sh agiilsete arenduspõhimõtete ning arendusprotsesside välja töötamine ja juurutamine. Töötajate toetamine teenus- ja tulemuspõhise juhtimise elluviimisel.

MONIKA PRITS

Monika Prits on kogenud muudatuste juhtimise konsultant, kellel on märkimisväärne kogemus avaliku sektori organisatsioonide nõustamisel struktuurimuudatuste ja teenuspõhise juhtimise rakendamisel. Ta tegutses Maa- ja Ruumiameti teenuste puu loomise protsessis võtmekonsultandina ning oli otseselt kaasatud kõigi MaRu teenuste kaardistamise ja optimeerimise töötubade läbiviimisse. Tänu sellele tunneb ta süvitsi asutuse struktuuri, teenuste sisu ja organisatsioonisiseseid töövooge.

Monika lähenemine tugineb **käitumisteaduslikule metoodikale**, mis toetab süsteemset mõistmist muutuste elluviimisel ning inimeste kaasamisel. Tema **superviisori ja coach'i väljaõpe vastab ANSE ja NBBE standarditele**, tagades professionaalse ja eetilise tasakaalu juhtide nõustamisel ning meeskondade toetamisel.



Täiendav info, CV ja
portfoolio:
<https://monikaprits.ee/minust/>

KRISTA HUMAL

Krista Humal on hinnatud koolitaja ja arendaja, kelle fookuses on tulevikku vaatav juhtimine, meeskondade koostöö ning mõtestatud muutuste elluviimine. Tal on tugev praktiline kogemus **teenusepõhise juhtimise** rakendamisel ja arendamisel avalikus sektoris. Krista on toetanud organisatsioone nii strateegilise mõtteviisi kui ka tööriistade tasandil, et liikuda kasutajakesksemate, selgemalt juhitud ja paremini mõõdetavate teenuste suunas.

Muuhulgas oli Krista oluline partner Tervisekassa teekonnal teenusepõhise juhtimise organisatsiooniks kujunemisel – seal aitas ta luua süsteemset arusaama teenustest, arendada juhtimismudelit ning toetada kultuurimuutust. (Loe lähemalt kogemuslugu: [Tervisekassa tee teenusepõhiseks organisatsiooniks](#)).

Krista lähenemine ühendab inimkeskse disaini, süsteemse mõtlemise ja **prospektiivse planeerimise** tööriistad, et toetada organisatsioone kestlike muutuste suunas. Teda iseloomustab tasakaalukas ja kaasav tööviis, mis loob ruumi tähenduslikeks aruteludeks ja ühiseks suunaloomeks.

Ta usub, et kõige tugevamad lahendused sünnivad seal, kus inimesed tunnevad, et neid kuulatakse – ja kus neil on võimalus tulevikku ühiselt kujundada.



RIINA ROOSIPUU

Riinal on laialdane juhtimiskogemus strateegilise juhtimise, projektide elluviimise ja töötajate kaasamises. AS Eesti Loto tegevjuhina on Riina juhtinud muudatusi, muutes traditsioonilisi struktuure innovaatilisteks ja IT-põhisteks. Lisaks on Riina nüüdisajastanud Eesti Lotos juhtimismudeli ja viinud organisatsiooni tootepõhisele juhtimisele ning koostanud sellest kogemusloo „[viie sammuga püramiidjuhtimisest tootepõhise juhtimiseni](#)“.

Riina on juhtinud Tallinna Teletorni renoveerimist ja IBM Eesti müügijuhina kliendisuhteid. Riina praktiline ja strateegiline lähenemine muudab ta ainulaadseks sisuekspertiks ja praktiliste kogemuste jagajaks.



MEIE MEESKOND

Meie meeskond koosneb pikaajalise ärijuhtimise, personalijuhtimise, psühholoogia ja *coachingu* kogemusega arengupartneritest.

Töötubasid viib tavaliselt läbi üks või kaks treenerit. Läbiviija sõltub töötoa fookusest, grupi suurusest ja toimumise ajast. Suuremate projektide puhul töötatakse vajadusel taustal kogu meeskonnaga.

Lisaks püsimeeskonnale on meil oma partnerite võrgustik, keda kaasame sõltuvalt teemadest.



Monika Prits



Tiivi Püvi



Krista Humal



Riina Roosipuu

Meie missioon on
koostöös kasvatada
organisatsioonide elujõulisust,
aidates luua keskkonda,
kus inimesed tahavad viia ellu
oma elu kutset.



Täna võimaluse eest kaasa mõelda
organisatsioonikultuuri arendamise
teemal!

Arendavat koostööd soovides



Monika Prits
monika@primon.ee

