

Fookuses on inimene:
Kogemuse evolutsioon ja tehnoloogia

TulevikuLAB



Teemad aruteluks:

1. Otsuste automatiseerimine
2. Tuleviku äpp – kliendikogemus
3. Tuleviku äpp – töötajakogemus
4. Visioon ja väärtused
5. Juhi tööriistakast tulevikuks
6. Digiküpsuse baromeeter
7. Kogemus aastal 2050

1. Otsuste automatiseerimine

Ülesanne:

Eesmärk: Mõtestada, milliseid otsuseid tulevikus automatiseeritakse ja kus jääb vastutus inimesele.

Ülesanne:

1. Joonistage üks **kliendiga seotud protsess** (nt tellimuse esitamine, kaebuse lahendamine, tagasiside andmine).
2. Joonistage üks **töötajaga seotud protsess** (nt töötaja arengu- või koolitamise teekond)
3. Mõlema protsessi puhul:
 - Märkige, milliseid osi teeb inimene.
 - Millised tegevused on automatiseeritud.
 - Milliseid otsuseid teeb tehisintellekt.
 - Milliseid otsuseid **ei tohi** tehisintellekt teha.

Väljund: visuaalne skeem koos põhipunktidega ja arutelu kokkuvõte.

1. Otsuste automatiseerimine

Lahend:

Fookuses: väikeettevõtja laenuprotsess

Protsessi osa	Kelle hallata
1. Taotluse esitamine	Inimene/klient
2. Info esitamine/kogumine	Automatiseeritud
3. Saada oleva info töötlus	AI - tehisintellekt
4. Eripärade tuvastamine	AI- tehisintellekt
5. Hinnangu andmine/riskide kaalumise, hindamine	AI- tehisintellekt
6. Otsuse tegemine	Automatiseeritud /AI- tehisintellekt

2. Tuleviku äpp – kliendikogemus

Ülesanne:

Eesmärk: Kujundada tulevikurakendus, mis lihtsustab kliendi jaoks keerulist protsessi.

Ülesanne:

- Valige üks protsess või olukord, mis on kliendile täna keeruline, aeganõudev või ebaefektiivne.
- Looge idee tuleviku äpist, mis muudab selle **lihtsaks, kiireks ja mugavaks**.
- Mõelge: kuidas see rakendus parandab **kliendikogemust** ja **loob väärtust organisatsioonile**?
- Kuidas see äpp võiks kasutada tehisintellekti või automatiseerimist?

Väljund: äpi kontseptsioon – nimi, eesmärk, funktsioonid, väärtus kliendile.

2. Tuleviku äpp – kliendikogemus

Lahend:

Fookuses: kinnisvara valdkond

Nimi	MÄPP (virtuaalne kodu; Merko äpp); virutaalprillid.
Eesmärk	Minu ideaalne kodu
Funktsionaalsus	• Uue korteri valimine. Saab liikuda ruumis nagu päriselt- tajutakse reaalses ruumis erinevaid vaateid. • Võimalus valida siseviimistluspaketti, sisekujundust, saab proovida mööblit. • Võimalus eel planeerida - muudatussoovid. • Äpp annab soovitusi või esitab küsimusi. Samuti saab klient esitada küsimusi. • Äpp on digiligipääsetav.
Väärtus kliendile ja organisatsioonile	3. Selgus kommunikatsioonis + mugavus 2. Kiirus. Vähem edasi-tagasi suhtlust. Vähendab koormust (organisatsioonile) 1. Suureneb ligipääsetavus- lihtne suhtlus kliendile ja andmete analüüsivõimekus suureneb (organisatsioonile)

3. Tuleviku äpp – töötajakogemus

Ülesanne

Eesmärk: Kujundada tulevikurakendus, mis parandab töötaja igapäevast kogemust.

Ülesanne:

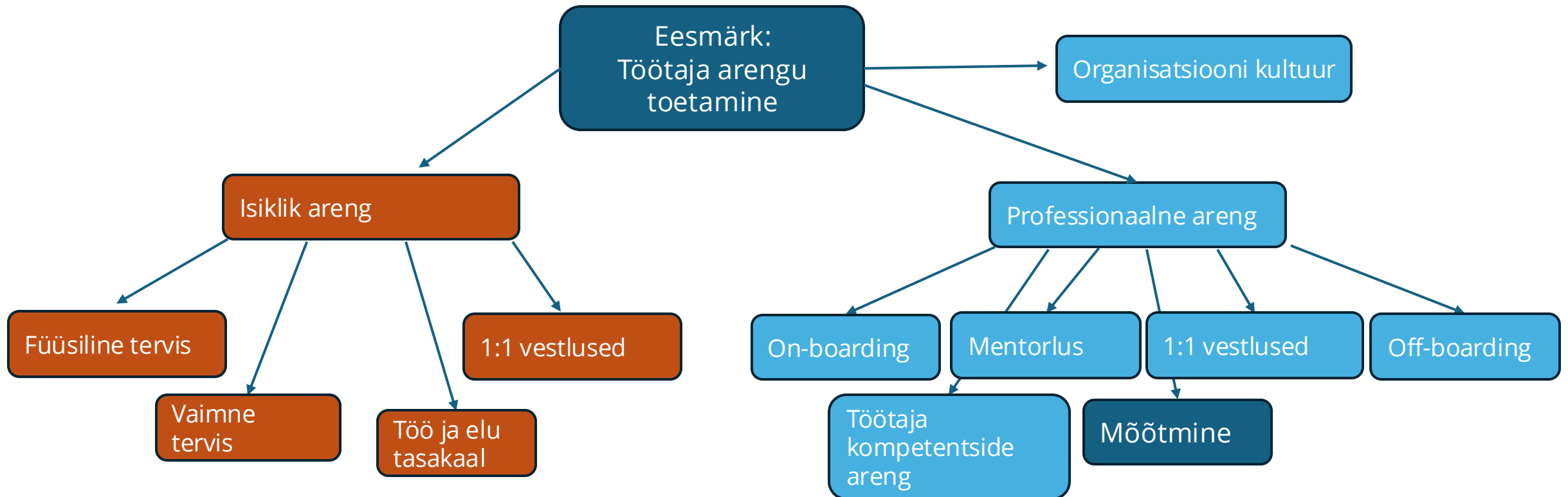
- Valige üks protsess, mis on töötaja jaoks täna keeruline, aeglane või ebaühtlane (nt koolituste planeerimine, info leidmine, töö- ja eraelu tasakaal).
- Looge idee tuleviku äpist, mis muudab selle **lihtsaks, kiireks ja mugavaks**.
- Kirjeldage, kuidas rakendus toetab **töötajakogemust, motivatsiooni** ja **arengut**.
- Kuidas see äpp võiks kasutada tehisintellekti või andmeanalüütikat?

Väljund: äpi prototüübi kirjeldus – nimi, eesmärk, funktsioonid, kasu töötajale ja organisatsioonile.

3. Tuleviku äpp – töötajakogemus

Lahend: Äpp nimega „Ole uudishimulik“.

Kasutatakse „Game´ification“ lähenemist.



4. Visioon ja väärtused

Ülesanne

Eesmärk: Mõista, kuidas digitaliseerimine ja tehisintellekt muudavad organisatsiooni visiooni ja väärtusi.

Ülesanne:

- Arutage, kuidas digitehnoloogiad ja automatiseerimine muudavad seda, **mille poole organisatsioon püüdleb** ja **mida ta väärtustab**.
- Millised väärtused võivad kaduda või muutuda? Millised muutuvad olulisemaks?
- Kuidas digitaliseerimine võib mõjutada **usaldust, vastutust, inimlikkust, loovust** ja **õiglust**?

Väljund: uus või täiendatud visioon ja väärtused tuleviku organisatsioonile, lühike põhjendus iga punkti juurde.

4. Visioon ja väärtused

Lahendus:

Taust -arutelu

Personaliseeritud või siis pigem vastupidi

Üksindus: Vaimne tervis, suhtlusvajadus

Vananev ühiskond

Visioon – unistada suuremalt, piirid on laiemad. Vajadus visioon ümber defineerida

Lovable näide: TARK organisatsioon visiooniga „Empowered by technology to create human centric solutions“

Iseloomustab:

Inimesekeskne (juhtimiskultuur on personaliseeritum, avatud)

Tech-agnostic (uudishimulik, kriitilise mõtlemisega)

Targa järelkasvu tekitamine (nii upskill, reskill + entry level)

5. Juhi tööriistakast tulevikuks

Ülesanne

- **Eesmärk:** Sõnastada, mida vajab tuleviku juht, et edukalt toimida digitaalses, automatiseeritud ja AI-keskkonnas.

Ülesanne:

- Mida peab juht **oskama, teadma ja suutma**, et juhtida inimesi, süsteeme ja kogemusi?
- Millised on tuleviku juhi **kompetentsid ja võimekused**?
- Milliseid tööriistu ja digilahendusi ta kasutab (andmed, AI, koostööplatvormid, eneseanalüüsi vahendid)?
- Kuidas ta säilitab inimlikkuse ja väärtused tehnoloogilises keskkonnas?

Väljund: tuleviku juhi „tööriistakast“ – nimekiri oskustest, teadmistest ja vahenditest koos lühikirjeldustega.

5. Juhi tööriistakast tulevikuks

Lahendus:

Oskused
Emotsionaalne intelligentsus, EQ
Siirus
Enesejuhtimine
Suhtlemisoskus
Väljendusoskus

Teadmised
AI- õpe
Juhi kompetentsid
Muudatuste juhtimine
Digipädevus
Mis väärtust lood?
GDPR

Vahendid
SinuLab
Erinevad digilahendused
Võrgustik
Strateegiad
JÄPP – juhtide äpp

6. Digiküpsuse baromeeter

Ülesanne

- **Eesmärk:** Luua süsteem, millega hinnata organisatsiooni digiküpsust tulevikus.

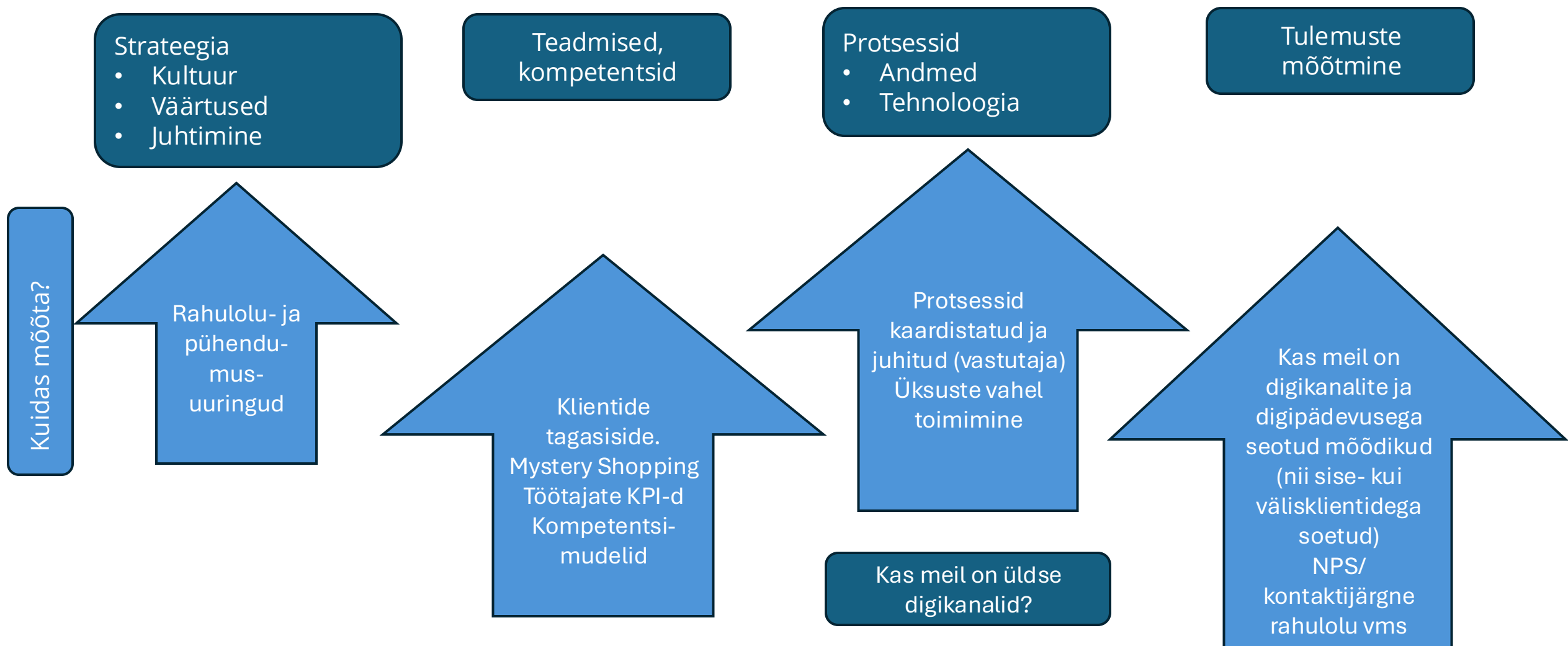
Ülesanne:

- Määrake, millised valdkonnad peaksid kuuluma digiküpsuse mõõtmise alla (nt tehnoloogia, juhtimine, andmed, kultuur, töötajakogemus).
- Kirjeldage, kuidas iga valdkonda mõõta.
- Tooge näiteid **mõõdikutest ja näitajatest** (kvantitatiivsed ja kvalitatiivsed).
- Looge lühike struktuur või tabel, kuidas parameeter võiks välja näha.

Väljund: digiküpsuse baromeeter raamistik koos näidetega mõõdikutest.

6. Digiküpsuse baromeeter

Lahendus:



Fookuses on inimene:
Kogemuse evolutsioon ja tehnoloogia

**Aitäh põnevate mõtete
eest!**

