

Digidiagnostika  
**ENESEHINDAMISKÜSIMUSTIK**

Küsimustik tööstuse digitaliseerimise diagnostika  
ettevalmistuseks

Tallinn 2018

Küsimustik aitab ette valmistada tööstuseettevõtet digidiagnostikaks. Ettevõttel on soovitatav küsimused läbi mõelda, et diagnostika läbi viimine läheks ladusamalt.

Samuti on küsimustik abivahend diagnostikule. Küsimused on soovitatav ettevõttes läbi arutada ning vastuseid diagnostikaraportis kajastada.

Küsimustik on jaotatud järgmisteks peatükkideks:

<b>TARNEAHELA ÜLESEHITUS .....</b>	<b>2</b>
Ettevõtte strateegiline juhtimine ja ärimudel .....	2
Tarneahela tootlikkuse juhtimine.....	2
Tarneahela andmete juhtimine.....	2
Tarneahela inimressursi korraldamine/juhtimine .....	3
Tarneahela vahendite/varade juhtimine .....	3
Tarneahela lepingute korraldamine.....	3
Tarneahela nõuetele vastamine.....	3
Tarneahela riskide juhtimine.....	4
Tarneahela hankeprotsessi juhtimine .....	4
Tarneahela tehnoloogia juhtimine.....	4
<b>KORRALDUS/PLANEERIMINE .....</b>	<b>5</b>
Tarneahela planeerimine .....	5
Hanke planeerimine.....	5
Tootmise planeerimine.....	5
Tarne planeerimine .....	6
Tagastamise planeerimine .....	6
Tootearenduse planeerimine.....	6
<b>HANKIMINE.....</b>	<b>8</b>
Standardtoodete hankimine.....	8
Kohandatud toodete hankimine.....	8
Eritellimustoodete hankimine .....	8
<b>TOOTMINE.....</b>	<b>9</b>
Standardtoodete valmistamine.....	9
Kohandatud toodete valmistamine .....	9
Eritellimustoodete valmistamine.....	9
<b>TARNIMINE .....</b>	<b>11</b>
Standardtoote tarnimine .....	11
Kohandatud toote tarnimine .....	11
Eritellimustoodete tarnimine .....	12
Jaemüük .....	12
<b>TAGASTAMINE.....</b>	<b>13</b>
Defektse hanketoote tagastamine .....	13
MRO (maintenance, repair and operations) hanketoote tagastamine.....	13
Valesti/liigselt tarnitud hanketoote tagastamine .....	13
Defektse tarnetoote tagastamine .....	13
MRO tarnetoote tagastamine .....	13
Valesti/liigselt tarnitud toote tagastamine .....	14

## **TARNEAHELA ÜLESEHITUS**

### **Ettevõtte strateegiline juhtimine ja ärimudel**

1. Kas ettevõttes toimub pikaajaliste strateegiliste eesmärkide seadmine ja sõnastamine
  - 1.1. Kas ja kuidas on ettevõtte määratlenud oma tarneahela partnerite profiili
  - 1.2. Kas ja kuidas on ettevõtte tarneahela jaoks paika pandud ärireeglid
    - 1.2.1. Kas ja kuidas on ärireeglid dokumenteeritud
    - 1.2.2. Kas ja kuidas on ärireeglid osapoolte vahel kommuniqueeritud
    - 1.2.3. Kas ja kuidas on korraldatud ärireeglite regulaarne ülevaatus ja parendamine/asendamine
  - 1.3. Kas ja kuidas korraldab ettevõtte tarneahelas regulaarseid auditid ja kas need on süsteemselt hallatud
  - 1.4. Kas ja kuidas on tarneahela osad ja organisatsioonid kindlalt paika pandud

### **Tarneahela tootlikkuse juhtimine**

2. Kas tarneahela aruandlus on süsteemselt korraldatud
  - 2.1. Kas ja kuidas on aruandluse/raportite analüüs korraldatud ja hallatud
  - 2.2. Kas tootlikkuse jälgimiseks kasutatakse süsteemselt mõõdikuid, mis need on
  - 2.3. Kas ettevõttel on kehtestatud süsteem, mis tuvastatab tootlikkuse pudelikaelad
    - 2.3.1. Kas kasutatakse seadmete ja süsteemide juhtimise kontrollsüsteeme (n: PLC, SDCD)
    - 2.3.2. Kas kasutatakse tootmisliinide jälgimis- ja juhtimissüsteeme (n: SCADA, PIMS)
    - 2.3.3. Kas ja kuidas on korraldatud mõõdikute jälgimisest saadud andmete põhjal juhtimisotsuste vastuvõtmine
  - 2.4. Kas tootlikkuse jälgimiseks on kasutuses (arvuti)programm(id)
    - 2.4.1. Kas ettevõttele on teada kasutatavate programmide täisfunktsionaalsus

### **Tarneahela andmete juhtimine**

3. Kas ja kuidas on määratletud sisendandmed
  - 3.1. Kuidas on korraldatud andmetele ligipääsetavus
  - 3.2. Kuidas on tagatud andmete konfidentsiaalsus
  - 3.3. Kuidas andmed on turvatud ja säilitatud
  - 3.4. Kas ja mille tarbeks kasutatakse planeerimis- ja kvaliteedijuhtimise valmislahendusi (näiteks MES)
  - 3.5. Kas ja mille tarbeks kasutatakse tellimuste ja ettevõttesiseste protsesside juhtimisel valmislahendusi (näiteks ERP)
  - 3.6. Kuidas on korraldatud töökäskude esitamine
    - 3.6.1. Kas töökäskude esitamiseks kasutatakse tarkvaralisi lahendusi? Milliseid?

<b>Tarneaahela inimressursi korraldamine/juhtimine</b>
4. Kas ja kuidas toimub vajaliku inimressursi ja - oskuste planeerimine (vajalike oskuste kirjeldus, muutuste selgitamine)
4.1. Kas ja kuidas on fikseeritud olemasolevad teadmised ja inimressurss (oskuste maatriks)
4.2. Kas ja kuidas toimub olemasoleva tööjõu planeerimine (sh teavitused)
4.3. Kas ja kuidas on koolitusvajadus planeeritud ja korraldatud (n: täiend ja ümberõpe)
4.4. Kas ja milliseid tööjõuga seotud mõõdikuid kasutate (n: tunnitootlikkus vms)
4.5. Kas kasutate digitaalseid kaughalduslahendusi (n: seadmete või robotite juhtimine)?
<b>Tarveahela vahendite/varade juhtimine</b>
5. Kas ja kuidas toimub tarneaahela vahendite/varade süsteemne haldamine
5.1. Kas ja kuidas on ajakavastatud <i>vahendite/varade</i> kasutamine
5.2. Kas ja kuidas toimub vahendite/varade ülevaatamine ja leitud probleemide lahendamine
5.3. Kas ja kuidas on korraldatud uute vahendite/varade installeerimine ja konfigureerimine (nt: uued seadmed)
5.4. Kas ja kuidas on korraldatud vahendite/varade regulaarne puhastamine, hooldus ja remont
5.5. Kuidas toimub amortiseerunud vahendite/varade fikseerimine ja eemaldamine
5.6. Kas ja kuidas toimub vahendite/varade regulaarne hoolduse järelevalve
5.7. Kuidas toimub vahendite/varade taastamine/asendamine
5.8. Kuidas hindate juhtkonna kompetentsust uute tehnoloogiate osas
<b>Tarneaahela lepingute korraldamine</b>
6. Kas ja kuidas toimub lepingute süsteemne haldamine
6.1. Kuidas on korraldatud lepingute vastuvõtmine ja ajakohastamine
6.2. Kuidas on korraldatud lepingute sisestamine ja jaotus
6.3. Kuidas on korraldatud lepingute aktiveerimine ja arhiveerimine
6.4. Kuidas on korraldatud lepingute täitmise järelevalve/läbivaatamine
6.5. Kas ja kuidas on fikseeritud lepingu täitmise probleemid ja võimalused
6.6. Kas ja kuidas toimub lepingute süsteemne ülevaatus (vajalikud muutused ja parandused) ja muudatuste juurutamine
<b>Tarneaahela nõuetele vastamine</b>
7. Kas ja kuidas on korraldatud nõuete kehtestamine ja sisseviimine tarneaahelas
7.1. Kas ja kuidas toimub olemasolevate nõuete ülehindamine
7.2. Kas ja kuidas selgitatakse nõuete puudused (aegunud nõuded, uued vajalikud, muudatused)

7.3. Kas ja kuidas on korraldatud uute nõuete kinnitamine
7.3.1. Kuidas on korraldatud uute nõuete jagamine/avalikustamine
<b>Tarneahela riskide juhtimine</b>
8. Kas tarneahela riskid on süsteemselt hallatud
8.1. Kas ja kuidas on protsessid kirjeldatud
8.2. Kas ja kuidas on võimalikud riskijuhtumid identifitseeritud
8.3. Kas ja kuidas on võimalikud riskid kvantifitseeritud
8.4. Kas ja kuidas on võimalikud riskijuhtimid hinnatud
8.5. Kuidas on korraldatud riskide leevendused/ennetamine
8.6. Kas on olemas ettevõtte talituspidevuse kava
<b>Tarneahela hankeprotsessi juhtimine</b>
9. Kas hankeprotsessid on süsteemselt hallatud
9.1. Kas ja kuidas on kirjeldatud hankimise strateegia ning kuidas hankimine on planeeritud
9.2. Kuidas ja millisel kujul on koostatud hankedokumentatsioon
9.3. Kas toimub süsteemselt korraldatud, võistlev, hankeprotsess
9.3.1. Kuidas toimub hanketellimuste määratlemine
9.3.2. Kuidas on korraldatud pakkujate valik hankes osalemiseks (sh testimine)
9.3.3. Kuidas on korraldatud pakumuste hindamine ja valideerimine
9.3.4. Kuidas on korraldatud võitjaga lepingu sõlmimine ja juurutusprotsess
9.4. Kas ja kuidas on määratletud eelistatud tarnijate nimekiri samaväärsete toodete või materjalide jaoks
<b>Tarneahela tehnoloogia juhtimine</b>
10. Kas tarneahela tehnoloogilised lahendused on süsteemselt juhitud
10.1. Kas ja kuidas on defineeritud tarneahela tehnoloogilise lahenduse nõuded
10.1.1. Kas ja kuidas on defineeritud ja ajakohastatud tarneahela tehnoloogilise lahenduse teekaart (Roadmap)
10.1.2. Kas ja millistest põhimõtetest lähtutakse tehnoloogilise lahenduse valikul (nt life cycle cost, API olemasolu (liidestatavus) vms)
10.2. Kuidas täpsustatakse ja juurutatakse tehnoloogiline lahendus
10.3. Kuidas on korraldatud tehnoloogia hooldus ja parendamine
10.4. Kuidas on reglementeeritud tehnoloogiate küpsusaste (vanad, uued)
10.5. Kuidas toimub tehnoloogia amortiseerumise tuvastamine
10.6. Kuidas toimub tehnoloogiate uuendamine (uute versioonide kättesaadavus)
10.7. Kas olete planeerinud investeringuid olemasolevate tehnoloogiate parendusse või uute juurutamisse

## **KORRALDUS, PLANEERIMINE**

### **Tarneahela planeerimine**

11. Kas planeerite/kavandate oma tarneahelat

11.1. Kuidas on tarneahelas vajalikud nõuded välja selgitatud ja kirjeldatud

11.2. Kuidas tarneahela vajalikud ressursid on väljaselgitatud ja kirjeldatud

11.3. Kas on loodud tarneahela plaan ja kuidas see on kommu­ni­keeritud osapooltele

11.4. Kuidas on kavandatud toote elutsükli juhtimine alates tootearendusest kuni turult lahkumiseni (arendusvõimekuse olemasolu/tase)

11.5. Kuidas on planeeritud tarneahelas tekkivate andmete (automaatne/digitaalne?) ühildatavus

11.6. Kuidas on korraldatud ettevõtte IT-süsteemide ja töökohtade seotus ühtsesse võrku

### **Hanke planeerimine**

12.1. Kas planeerite hankeid süsteemselt

12.1.1. Kas on loodud hanke plaan ja kuidas see on kommu­ni­keeritud osapooltele

12.1.2. Kuidas on toote/teenuse nõuded välja selgitatud ja kirjeldatud

12.1.3. Kuidas on toote/teenuse ressursid väljaselgitatud ja kirjeldatud

12.2. Kuidas on määratletud tarnijad samaväärsete toodete tarnimiseks

12.3. Kuidas on planeeritud ostutellimuse protsessi juhtimine

12.3.1. Kas ja kuidas ostutellimuste teostamisel kasutatakse automaatseid lahendusi

12.4. Kas ja kuidas jälgite tarnija valikul andmevahetuse automaatset ühildatavust

### **Tootmise planeerimine**

13.1. Kas planeerite süsteemselt oma tootmisprotsessi

13.1.1. Kas on loodud tootmise plaan ja kuidas see on kommu­ni­keeritud osapooltele

13.1.2. Kuidas on toote/teenuse nõuded välja selgitatud ja kirjeldatud

13.1.3. Kuidas on toote/teenuse ressursid väljaselgitatud ja kirjeldatud

13.2. Kuidas on korraldatud tootmisvõimsuste paindlikkuse juhtimine (võimsuste kate tarnetega, üle- ja alavõimsuste juhtimine)

13.3. Kas toote planeerimisel kasutatakse simulatsiooni

13.4. Kas tootmise planeerimisel kasutatakse simulatsiooni

13.5. Kas ja kuidas selgitate kliendi ja enda tootmisprotsessi andmevahetuse automaatset ühildatavust

13.6. Kas ja kuidas rakendate erinevaid kvaliteedijuhtimise süsteeme? (n: ISO, GMP, SixSigma)

13.7. Kas teie tooted on sertifitseeritud ja kuidas on sertifitseerimisprotsess hallatud

13.8. Kas ettevõtte tootmisprotsess või ettevõtte juhtimissüsteemid on sertifitseeritud

13.9. Kas ja kuidas rakendate LEAN tootmise tööriistu (5S, andone, Gemba, JIT, Kaizen, Kanban, Muda (waste), PDCA, Poka-Joke, SMED vm)
13.10. Kas ja kuidas haldate tootmisandmeid
13.11. Kas olete kinnitanud kvaliteedi, tootlikkuse ja tootmise omahinna eesmärgid
13.12. Kuidas toimub sisemiste ja välimiste reklamatsioonide haldamine
13.13. Kas ja kuidas kasutate mõõtmistulemusi oma valmistamisprotsessi optimeerimiseks
13.14. Kas ja kuidas toimub eelarve täitmise jälgimine ning kõrvalekallete juhtimine
13.15. Kas ja kuidas toimub andmete kogumine seadmetelt ja kas andmed liiguvad automaatselt ERP-i?
13.16. Kas jälgite seadmete töö vastamist lubatud parameetritele ja kasutate ennetavat hooldust?
13.17. Kas ja kuidas mõõdate praaktoodetest tingitud kulu
13.18. Kas ja kuidas jälgite tootmisprotsessi (sh eri etappide) pudelikaelu ja efektiivsust
13.19. Kas ja kuidas mõõdate seadistusaega (n: OEE)
13.20. Kas ja kuidas selgitate oma võimekust välja töötada uusi rakendusi, tooteid, teenuseid
<b>Tarne planeerimine</b>
14. Kas planeerite oma tarneid pikemaajaliselt ja süsteemselt
14.1. Kas ja kuidas on tarne nõuded välja selgitatud ja kirjeldatud
14.2. Kas ja kuidas on tarne ressursid väljaselgitatud ja kirjeldatud
14.3. Kas on loodud tarne plaan ja kuidas see on kommu­ni­keeritud osapooltele
14.4. Kas ja kuidas jälgite tarnimisel tekkivate andmete automaatset ühildatavust kliendiga
<b>Tagastamise planeerimine</b>
15. Kas teil on olemas kindel tagastamise süsteem
15.1. Kas ja kuidas on tagastamise nõuded välja selgitatud ja kirjeldatud
15.2. Kas ja kuidas on tagastamise ressursid väljaselgitatud ja kirjeldatud
15.3. Kas on loodud tagastamise plaan ja kuidas see on kommu­ni­keeritud osapooltele
15.4. Kas ja kuidas jälgite tarnimisel tekkivate andmete automaatset ühildatavust kliendiga
<b>Tootearenduse planeerimine</b>
16. Kas tegelete süsteemse tootearendusega
16.1. Kas tootearendusprotsessid kasutate erinevaid süsteeme nagu CAD, CAE, CAM, PDM, PLM
16.2. Kas tootearenduse protsessis arvestate reklaamatsioone
16.3. Kas tootearenduse protsessid arvestate järe­l­hooldusest saadud tagasisidet

16.4. Kas teil on automatiseeritud toote juurutamise tootmisse
16.5. Kas ja kuidas haldate prototüübi loomist ja sealt saadavat tagasisidet juurutusprotsessi
16.6. Juhul, kui olete allhankija, kas olete kursis milline on lõpptoode ja millised on nõuded lõpptootele
16.6.1. Kas jälgite lõpptoote turusituatsiooni ja olete kursis turutrendidega
16.6.2. Kas klient kaasab teid tootearendusprotsessi
16.6.3. Kas ja kuidas olete teinud kliendile ettepanekuid lõpptoote arendamiseks
16.7. Kui olete lõpptoote valmistaja, siis kas ja kuidas jälgite kliendirahulolu ja turutrende
16.8. Kuidas hoiate end kursis uuemate tehnoloogiliste avastuste ja lahendustega oma valdkonnas
16.9. Kas ettevõttes on olemas motivatsioonimehhanism, mis toetab ettevõtte töötajate tootearenduslikku tegevust



<b>HANKIMINE</b>
<b>Standardtoodete hankimine</b>
17. Kas hangite standardtoodet
17.1. Kas ja kuidas on ajaskavastatud toote tarned
17.2. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote vastuvõtmine
17.3. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote verifitseerimine
17.4. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote ladustamine
17.5. Kuidas ja millistel alustel toimub tarnija arve kinnitamine
17.6. Kas ja kuidas mõõdate hanketoote/teenuse tarnekvaliteeti (sh ajakohasus, toode, komplekteerimine)
17.6.1. Kas ja kuidas kasutate mõõtmistulemusi protsesside parandamiseks
17.7. Kas ja milliseid tehnoloogilisi lahendusi kasutatakse toodete hankimisel
<b>Kohandatud toodete hankimine</b>
18. Kas te hangite kohandatud toodet
18.1. Kuidas on ajaskavastatud toote tarned
18.2. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote vastuvõtmine
18.3. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote verifitseerimine
18.4. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote ladustamine
18.5. Kuidas ja millistel alustel toimub tarnija arve kinnitamine
18.6. Kas ja kuidas mõõdate hanketoote/teenuse tarnekvaliteeti (sh ajakohasus, toode, komplekteerimine)
18.6.1. Kas ja kuidas kasutate mõõtmistulemusi protsesside parandamiseks
18.7. Kas ja milliseid tehnoloogilisi lahendusi kasutatakse toodete hankimisel
<b>Eritellimustoote hankimine</b>
19. Kas hangite tellimustooteid
19.1. Kuidas identifitseeritakse potentsiaalsed hanke tarnijad
19.2. Kuidas toimuvad lõpliku tarnija valimine ja läbirääkimised
19.3. Kas ja kuidas on ajaskavastatud toote tarned
19.4. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote vastuvõtmine
19.5. Kas ja kuidas on reglementeeritud toote verifitseerimine
19.6. Kuidas on reglementeeritud toote ladustamine
19.7. Kuidas ja millistel alustel toimub tarnija arve kinnitamine
19.8. Kas ja milliseid tehnoloogilisi lahendusi kasutatakse toodete hankimisel
19.9. Kas ja kuidas mõõdate hanketoote/teenuse tarnekvaliteeti (sh ajakohasus, toode, komplekteerimine)
19.9.1. Kas ja kuidas kasutate mõõtmistulemusi protsesside parandamiseks

<b>TOOTMINE</b>
<b>Standardtoodete valmistamine</b>
20. Kas valmistate standardtoodet
20.1. Kas ja kuidas on ajakavastatud tootmistegevused
20.2. Kuidas on korraldatud tooraine ja materjalide tagamine
20.3. Kuidas on korraldatud tootmine ja testimine
20.4. Kas ja kuidas on korraldatud toote kvaliteedi kontroll (n: tomograafia)
20.5. Kuidas on korraldatud pakendamine
20.6. Kuidas on korraldatud toote ladustamine
20.7. Kuidas on korraldatud toote väljastamine tarneks
20.8. Kuidas on korraldatud jäätmete kõrvaldamine
<b>Kohandatud toodete valmistamine</b>
21. Kas valmistate kohandatud toodet
21.1. Kas ja kuidas on ajakavastatud tootmistegevused
21.2. Kuidas on korraldatud tooraine ja materjalide tagamine
21.3. Kuidas on korraldatud tootmine ja testimine
21.4. Kas ja kuidas on korraldatud toote kvaliteedi kontroll (n: tomograafia)
21.5. Kuidas on korraldatud pakendamine
21.6. Kuidas on korraldatud toote ladustamine
21.7. Kuidas on korraldatud toote väljastamine tarneks
21.8. Kuidas on korraldatud jäätmete kõrvaldamine
<b>Eritellimustoodete valmistamine</b>
22. Kas valmistate tellimustoodet
22.1. Kuidas on korraldatud toote dokumentatsiooni (sh n. toote- ja koostejoonised) ettevalmistus
22.2. Kuidas on ajakavastatud tootmistegevused
22.3. Kuidas on korraldatud toote valmistamiseks vajalike sisseostetavate toodete ja materjalide tagamine
22.4. Kuidas on korraldatud tootmine ja testimine
22.5. Milliseid vahendeid kasutatakse kvaliteedikontrolliks (n: tomograafia)
22.6. Kuidas on korraldatud pakendamine
22.7. Kuidas on korraldatud toote ladustamine
22.8. Kuidas on korraldatud lõpptoote väljastamine tarneks
22.9. Kuidas on korraldatud jäätmete kõrvaldamine
22.10. Kas jälgite tellimustoote protsessi ülesehitamisel ja andmetöötluse võimalusi
22.11. Kas ja kuidas kasutate prototüübi valmistamisel simulatsioonilahendusi

22.12. Kas ja kuidas toimub toote järelhooldus ja selle registreerimine

22.12.1. Kas järelhoolduses registreeritud andmeid kasutatakse tootmisprotsessi parendamiseks?

## **TARNIMINE**

### **Standardtoote tarnimine**

23. Kas tarnite standardtoodet

23.1. Kuidas toimub tellimuse vastuvõtmine, sisestamine ja valideerimine

23.2. Kuidas toimub kaubavarude reserveerimine ja tarnetähtaja määratlemine

23.3. Kas ja kuidas toimub tellimuste konsolideerimine

23.4. Kuidas toimub väljasaadetava partii komplekteerimine

23.5. Kuidas toimub logistika korraldamine

23.6. Kuidas toimub transportija valik ning transpordi aja ja maksumuse hindamine

23.7. Kuidas toimub toote kättesaamine tarnijalt või tootmisest

23.8. Kuidas toimub toote kättesaamine transpordi pakendamiseks

23.9. Kuidas toimub toodete pakendamine transpordiks

23.10. Kuidas toimub partii laadimine ja saatedokumentide vormistamine

23.11. Kuidas on korraldatud toote vastuvõtmine ja verifitseerimine tellija poolt

23.12. Kas ja kuidas toimub toote paigaldamine kliendi juures

23.13. Kuidas toimub arve saatmine ja kinnitamine tellija poolt

23.14. Kas ja kuidas mõõdate tellimuste täitmise korrektsust (sh ajakohasus, kvaliteet vms)

23.15. Kas ja kuidas kasutate tellimuse täitmise mõõtmiselt saadud infot korrigeerimistegevusteks

### **Kohandatud toote tarnimine**

24. Kas tarnite kohandatud toodet

24.1. Kuidas toimub tellimuse vastuvõtmine, sisestamine ja valideerimine

24.2. Kuidas toimub kaubavarude reserveerimine ja tarnetähtaja määratlemine

24.3. Kas ja kuidas toimub tellimuste konsolideerimine

24.4. Kuidas toimub väljasaadetava partii komplekteerimine

24.5. Kuidas toimub logistika korraldamine

24.6. Kuidas toimub transportija valik ning transpordi aja ja maksumuse hindamine

24.7. Kuidas toimub toote kättesaamine tarnijalt või tootmisest

24.8. Kuidas toimub toote kättesaamine transpordi pakendamiseks

24.9. Kuidas toimub toodete pakendamine transpordiks

24.10. Kuidas toimub partii laadimine ja saatedokumentide vormistamine

24.11. Kuidas on korraldatud toote vastuvõtmine ja verifitseerimine tellija poolt

24.12. Kas ja kuidas toimub toote paigaldamine kliendi juures

24.13. Kuidas toimub arve saatmine ja kinnitamine tellija poolt

24.14. Kas ja kuidas mõõdate tellimuste täitmise korrektsust (sh ajakohasus, kvaliteet vms)

24.15. Kas ja kuidas kasutate tellimuse täitmise mõõtmiselt saadud infot korrigeerimistegevusteks
<b>Eritellimustoote tarnimine</b>
25. Kas tarnite tellimustoodet
25.1. Kuidas toimub pakkumuse saamine ja vastamine
25.2. Kuidas toimuvad läbirääkimised ja lepingu kättesaamine?
25.3. Kuidas toimub tellimuse sisestamine, ressursside planeerimine ja tootmise korraldamine
25.4. Kuidas toimub toote tarnimise ajakavastamine
25.5. Kuidas toimub väljasaadetava partii komplekteerimine
25.6. Kuidas toimub logistika korraldamine
25.7. Kuidas toimub transportija valik ning transpordi aja ja maksumuse hindamine
25.8. Kuidas toimub toote kättesaamine tarnijalt või tootmisest
25.9. Kuidas toimub toote kättesaamine transpordi pakendamiseks
25.10. Kuidas toimub toodete pakendamine transpordiks
25.11. Kuidas toimub partii laadimine ja saatedokumentide vormistamine
25.12. Kuidas on korraldatud toote vastuvõtmine ja verifitseerimine tellija poolt
25.12.1. Kuidas toimub tarnitud kauba kontrollilt saadud info kliendipoolne tagasiside ettevõttesse
25.13. Kas ja kuidas toimub toote paigaldamine kliendi juures
25.14. Kuidas toimub arve saatmine ja kinnitamine tellija poolt
25.15. Kas ja kuidas mõõdate tellimuste täitmise korrektsust (sh ajakohasus, kvaliteet vms)
25.16. Kas ja kuidas kasutate tellimuse täitmise mõõtmiselt saadud infot korrigeerimistegevusteks
<b>Jaemüük</b>
26. Kas tegelete jaemüügiga
26.1. Kuidas toimub lao planeerimine
26.2. Kuidas toimub toote ladustamine
26.3. Kuidas toimub laokorraldus/jälgitavus
26.4. Kuidas toimub tellimuslehe koostamine
26.5. Kuidas toimub väljastamine
26.6. Kas ja kuidas toimub tarnimine ja paigaldus
26.6.1. Kas ja kuidas mõõdate tellimuste täitmise korrektsust (sh ajakohasus, kvaliteet vms)
26.7. Kas ja kuidas kasutate tellimuse täitmise mõõtmiselt saadud infot korrigeerimistegevusteks

<b>TAGASTAMINE</b>
<b>Defektse hanketoote tagastamine</b>
27.1. Kuidas toimub defekti tuvastamine ja fikseerimine
27.2. Kuidas toimub defektse toote kõrvaldamine ja hoiustamine
27.3. Kuidas toimub defektse toote teatise saatmine ja aktsepteerimine
27.4. Kuidas korraldatakse defektse toote transport
27.5. Kuidas toimub defektse toote tuvastamine ja vastuvõtmine tagastamisel
<b>MRO (maintenance, repair and operations) hanketoote tagastamine</b>
28.1. Kuidas toimub MRO toote olukorra tuvastamine ja fikseerimine
28.2. Kuidas on korraldatud MRO kõrvaldamine ja hoiustamine
28.3. Kuidas toimub MRO toote teatise saatmine ja aktsepteerimine
28.4. Kuidas korraldatakse MRO toote transport
28.5. Kuidas toimub MRO toote tuvastamine ja vastuvõtmine tagastamisel
<b>Valesti/liigselt tarnitud hanketoote tagastamine</b>
29.1. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote tuvastamine ja fikseerimine
29.2. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote kõrvaldamine ja hoiustamine
29.3. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote teatise saatmine ja aktsepteerimine
29.4. Kuidas korraldatakse valesti/liigselt tarnitud toote transport
29.5. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote tuvastamine ja vastuvõtmine tagastamisel
<b>Defektse tarnetoote tagastamine</b>
30.1. Kuidas toimub defektse toote tagastamise <i>autoriseerimine/kinnitamine</i>
30.2. Kuidas toimub toote tagastamise ajakavastamine ja dokumentide vormistamine
30.3. Kuidas toimub defektse toote vastuvõtmine ja tuvastamine/verifitseerimine
30.4. Kuidas toimub defektse toote <i>transfeer</i>
30.5. Kuidas toimub defektse toote asendamine/täiendamine
<b>MRO tarnetoote tagastamine</b>
31.1. Kuidas toimub MRO toote tagastamise <i>autoriseerimine/kinnitamine</i>
31.2. Kuidas toimub MRO toote tagastamise ajakavastamine ja dokumentide vormistamine
32.3. Kuidas toimub MRO toote vastuvõtmine ja tuvastamine/verifitseerimine
32.4. Kuidas toimub MRO toote <i>transfeer</i>
32.5. Kuidas toimub MRO toote asendamine/täiendamine

<b>Valesti/liigselt tarnitud toote tagastamine</b>
--

32.1. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote tagastamise <i>autoriseerimine/kinnitamine</i>
---

32.2. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote tagastamise ajakavastamine ja dokumentide vormistamine
---

32.3. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote vastuvõtmine ja tuvastamine/verifitseerimine
---

32.4. Kuidas toimub valesti/liigselt tarnitud toote <i>transfeer</i>
--

32.5. Kuidas toimub valesti/vähem tarnitud toote asendamine/täiendamine
---