

Digitalizing the business of Tallinna Krematoorium AS

Bringing digital tools to cremation services

Providing funeral services is one of the most delicate business fields imaginable. We prefer not to be aware of it until it's unavoidable. This might be the reason why this area of service has been standing still for past 25 years and is managed literally with pen and paper.

Innovative team of Tallinna Krematoorium AS realized that as delicate as it is, it's still a business as any other and needs to function with the same goals and principles. In order to stay competitive the team decided it was time to take the steps to bring the delicate field of funeral business into the digital world.

Digitalization of any business is a challenge, and even more so if the business is as sensitive as this. After mapping every detail of existing workflow and studying how each piece is affecting the whole process we started to bring it all together. Countless hours of observation, analysis and UX prototyping and we were ready to create a user friendly, intuitive and bright user interface for Tallinna Krematoorium AS.

During the 2 years developing the project Estonia made it possible to digitally sign a death certificate. It was the last missing piece necessary for full digitalization. Now anybody can arrange a funeral in Estonia from anywhere in the world.

Organizing a funeral is something we hopefully haven't had any experience with so there's a need for guidance and advice every step of the way. As funerals are often unplanned and an unexpected expenditure it's a big relief if one can take the time to decide on the details. The krematoorium.ee website gives all the information, guidance and choices one would need to be fully prepared for the sad event.

+2

new client
representatives can now
serve multiple clients
simultaneously.

The digitalization of funeral services not only affects the customer but also optimizes workflow of the service provider. When the customer fills the ordering form, the information is automatically sent to the software where every concerned party can get it on time without additional communication or paperwork. Every detail of the service it is now being streamlined with accuracy and diligence.

-50%.

decrease in unnecessary
direct P2P
communication. It now
takes less time to sync
information between
parties.

From the product side, the new flexible solution has given Krematorium AS the chance to bring new digital opportunities to funeral services in Latvia, Lithuania, Finland and Sweden. The system can be customized according to the funeral traditions, business size and regional regulations.

While we can elect our government, do our shoppings and even meet friends digitally, it was still impossible to avoid the need of visiting the funeral service provider office.

+20%

faster service and
shorter waiting lines
mean that 20% more
customers can be
served during the
workday.

“

A simple, intuitive and pleasantly bright user interface design has helped our customers to arrange their funeral ceremonies without additional stress. The solution is good at easing the heavy burden at the most difficult time.

From the product side, the new solution has given us the chance to bring new digital opportunities to funeral services in Latvia, Lithuania, Finland and Sweden. The system can be customized according to the funeral traditions, business size and regional regulations.

Lauri Maldre

Tallinna Krematorium AS, client

AS Tallinna Krematooriumi teenuse- ja tööprotsesside digitaliseerimine

Tõime digimaailma võimalused matuseteenuste valdkonda.

Matuseteenuste osutamine on äärmiselt delikaatne valdkond. See on tegevusala, mille olemasolust me eelistame mitte teadlikud olla, kuni see saab vältimatuks. Võimalik, et see emotsionaalne aspekt võib olla põhjuseks, miks progress on jäänud sellest tegevusalast kaugemale ning teenuse- ja tööprotsessid aeti siiani ära paberi ja pliiatsiga.

AS Tallinna Krematooriumi innovaatiline meeskond mõistis, et olenemata tundlikkusest, millega seda valdkonda tuleb käsitleda, on see siiski vaid äri, mis peab kasvama ja arenema. Ettevõtte otsustas, et on aeg tutvustada digitaalseid võimalusi sellele ärivaldkonnale.

Äriprotsesside digitaliseerimine tervikuna on väljakutse mistahes valdkonna puhul, eriti aga matuseteenuste puhul, kus tööprotsesside efektiivsus ja äri kasumilikkus on justkui tabuteemad. Kaardistasime ettevõtte senise tööprotsessi, tegime selgeks, kuidas iga üksik osa mõjutab tervikut ning joonistus skeem, mille põhjal oli võimalik alustada UX prototüüpimist, et luua kasutajasõbralik, intuitiivne ja helge veebilahendus Tallinna ja Tartu krematooriumitele.

2 aasta jooksul, mil keeruka kellavärgi arendusprojekt kestis, muutus Eestis võimalikuks surmatunnistuse digitaalne allkirjastamine. See oli viimane puuduv lüli täielikust protsesside digitaliseerimisest. Nüüd saab vajadusel matusetalitust korraldada mistahes maailma nurgast.

Matuse korraldamine on miski, milles meil loodetavasti igasugused kogemused puuduvad. Seetõttu me vajame tuge ja konsultatsiooni igal selle teekonna raskel sammul.

+2

uut klienditeenindajat,
kes nüüd saavad kliente
teenindada samaaegselt

-50%.

kahanes otsene
ebavajalik
kommunikatsioon. Nüüd
läheb vähem aega et
erinevate osapoolte
vahel infot vahendada.

+20%

kiirem teenus ja lühemad
ootejõrjekorrad kontoris,
ehk tööpäevajooksul on
võimalik teenindada ühel
teenindajal 20% rohkem
kliente.

Kuna see sündmus on sageli ka ootamatu ning seetõttu
plaaniväline väljaminek, on suureks kergenduseks, kui
veebilahendus võimaldab üksikasjade planeerimiseks aega
võtta. Krematoorium.ee veebilehelt leiab lihtsasti kogu
asjassepuutuva info, selgitused ning valikuvõimalused, et
eesolevaks sündmuseks täielikult valmis olla.

Matuseteenuse digitaliseerimine ei mõjuta ainult klienti,
optimeeritud on ka kõik seotud tööprotsessid. Kui klient
täidab digitaalse tellimusvormi, seotakse vastav info
automaatselt tarkvaraga, kus iga asjassepuutuv protsessi
lüli saab endale vajaliku informatsiooni õigeaegselt ilma
lisanduva paberimajanduseta. Iga alateenuse osutaja saab
enda osa täide viia hoole ja täpsusega.

Mainitud tarkvara on ühtlasi ka paindlik toode, mis annab
AS Tallinna Krematooriumile võimaluse viia digilahendused
ka Läti, Leedu, Soome ja Rootsi matuseteenuste
valdkonda. Lahendust on võimalik kohendada sobivaks
erinevatele matusetraditsioonidele, ärisuurustele ning
kohalikule seadusandlusele.

Ajal, kui digitaalselt sai minna valima, teha ostusid või
kohtuda sõpradega, oli matusebüroo füüsiline külastamine
ikka veel vältimatu. Täna on see viga parandatud ning
meie digitaalsele võimalustele orienteeritud ootused on
õigustatud ka selles valdkonnas.

“

Lihtne, intuitiivne ja meeldivalt helge kasutajaliides on
aidanud meie klientidel korraldada matuseid oma
lähedastele ilma lisanduva stressita. See lahendus aitab
kergendada rasket koormat emotsionaalselt keerulisel ajal.

Loodud digilahendus on ka atraktiivne toode, millega minna
Läti, Leedu, Soome või Rootsi matuseteenuste turule, kuna
on kohandatav äri suurusele või regiooni iseärasustele ning
seadusandlusele vastavaks.

Lauri Maldre

Tallinna Krematoorium AS, tellija