

Hoolimata e-tellimuste kasutamisega kaasnevast lisaväärtusest nii kauba ostjale kui müüjale on nende ettevõtetevaheline kasutusulatus madal. Antud magistritöö keskendus e-tellimuste vähesele kasutatavusele Eesti horeca sektoris. Juhtumianalüüsiks valitud ettevõtte LM Keskus OÜ tellimuste statistika, mille kohaselt moodustasid 2015. aasta e-tellimused 9,6% kogutellimustest, kinnitas e-tellimuste vähest kasutatavust toitlustusteenust pakkuvates asutustes. Töö eesmärgiks oli selgitada välja, kui suur osa antud sektori ettevõtetest kasutab elektroonilist tellimiskeskonda, mis on mittekasutamise põhjused ning milline on klientide suhtumine e-tellimustesse.

Uurimismeetoditena kasutati internetipõhist kliendiküsitlust ja poolstruktureeritud intervjuusid LM Keskus OÜ klientide seas, ning SWOT analüüsi. 797-le kliendile saadetud küsimustiku, millele vastas 130 ettevõtet, tulemusel selgus, et e-tellimusi kasutab 36% vastajatest. Peamiste mittekasutamise põhjustena toodi esile kohese tagasiside puudumist toodete saadavuse kohta, tarnijapoolset vähest tutvustust, suurt ajakulu ja informatsiooni ebapiisavust. Suurimate eelistena toodi välja ööpäevaringset tellimisvõimalust, ülevaadet tervest sortimendist ning varasemalt tellitud toodetest.

Analüüside tulemusel kogutud informatsiooni tulemusena selgus, et e-keskkonna suurema kasutatavuse tagab selle mugavus, milleks on oluline toodete võimalikult detailse informatsiooni kuvamine, varasemate tellimuste ülevaade ja statistika ning tellimist lihtsustavad lisafunktsioonid. Samuti on vajalik infopäevade ja koolituste läbiviimine hulgimüüjate poolt, et tutvustada klientidele e-tellimiskeskonna eeliseid teiste tellimisviiside ees.