

# LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö teemaks on Bolt Market Eesti teeninduskvaliteedi tõstmine laomajanduse korraldamise abil. Lõputöö põhineb Bolt Technology OÜ ärimudelil.

Magistritöö teema valiku põhjuseks ning uurimisprobleemiks oli kaupade saadavuse languse tõttu tuvastatud teeninduskvaliteedi langus Bolt Market Eesti pimepoodides. Lõputöö eesmärgiks oli kindlaks teha, kas kesklae rakendamine parandaks teenuse teeninduskvaliteeti ning samuti selgitada välja, kuhu tuleks kesklae rajada vastavalt klientide asukohtadele. Autor töötas ka välja alternatiivsed stsenaariumid kesklae rakendamisele ning töötas välja nende kulumudelid. Kulumudelite koostamiseks vajalikud andmed koguti kasutades teabenõudeid ning ettevõtte andmebaasi. Parima stsenaariumi valimiseks kasutas käesoleva magistritöö autor multikriteeriumanalüüsi ning kulude võrdlevanalüüsi.

Töö tegemisel kasutati Bolt Technology OÜ ettevõttesisest ja -välist dokumentatsiooni, avalikke allikaid, varem tehtud uurimuste ning teabenõuete kaudu saadud andmeid. Töös kirjeldatud meetodika ja loodud süsteem sobib e-kaubanduse ning pimepoodidega tegelevatele ettevõtetele rakendamiseks.

Käesoleva töö põhitulemusena selgus multikriteeriumanalüüsi ning kulude võrdlevanalüüsi tulemusel, et teeninduskvaliteedi tõstmiseks Bolt Market Eestis on kasulik rakendada jaotuskeskuse mudelit.

Võtmesõnad: pimepoed, e-kaubandus, laendus, kesklae, 3PL, jaotuskeskus, teeninduskvaliteet, teenuse kvaliteet, kaupade saadavus, jäätmed, magistritöö