

Käesoleva magistritöö eesmärk oli välja selgitada veoste e-tellimise olukord Eesti maanteetranspordis ja klientide hoiakud selle suhtes ning teha ettepanekud muudatusteks. Uurimistöö probleem oli, et puudub laiem ülevaade veosetellimise korralduse kohta Eesti maanteetranspordis.

Taustinformatsiooni saamiseks viis autor läbi juhtumiuuringu DSV Transport AS näitel, kes esimese ekspedeerijana Eestis alustas maanteetranspordis suures mahus e-tellimuse juurutamist. Veosetellimise korralduse hindamiseks vaatles autor ettevõtete kodulehekülgi ning viis läbi intervjuud ekspedeerimisettevõtete esindajatega. Intervjuudes klientidega selgusid nende hoiakud ja kogemused e-tellimise osas. Viimaks vaatles autor erinevaid transpordi e-tellimiskeskondi, et selgitada välja parimad praktikad.

Selgus, et palju tellimusi liigub veel e-maili teel, kuid suurematel maanteetranspordi ekspedeerijatel on e-tellimiskeskond enamasti olemas ja e-tellimus saanud või saamas mahult esimeseks tellimisviisiks. Mitte kõigil ettevõtetel ei ole e-tellimuse kasutuselevõtt õnnestunud.

Järeldustena selgus, et eduks on vajalik tugev müügitöö ning hea kasutusmugavusega ja lisaväärtusi pakkuv e-tellimiskeskond. Klientide eelistustes domineeris e-maili teel tellimine, mille põhjusteks on autori hinnangul harjumus, teadmatuse e-tellimiskeskonna kõigist eelistest ning teatud tööpetsiifika.

Autor tõi töös välja ka klientide soovitusi ja parimaid praktikaid arvestava e-tellimiskeskonna profiili, mis on ühtlasi ettevõtetele soovituseks e-tellimiskeskondade parendamisel.