

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö pealkiri on „3PL ettevõtte e-poe tellimuste väljastamise tõhustamine“.

Magistritöö uurimisobjektiks on logistikaettevõtte Smarten Logistics AS protsessid seoses e-kaubanduse teenindamisega. Uurimisprobleem on tekkinud express tellimuste väljastamise kiirusega ning magistritöö eesmärk on muuta protsessi niimoodi, et express tellimuste väljastamine muutuks kiiremaks. Probleem on hetkel väga aktuaalne, sest klientide poolne surve, saada kaup kätte võimalikult kiiresti kasvab iga päevaga. Logistikas ongi rahaliste kulude ja klienditeeninduse kõrval põhiteguriks ka aeg, mis mõjutab märkimisväärselt nii ettevõtte, kui ka tarneahela kulusid. Sellest tulenevalt pööravad ettevõtted üha enam tähelepanu ajakulu vähendamisele eesmärgiga kaotada või vähendada väärtust mitte lisavat aega tarneahelas.

Teoreetilise tausta läbitöötamise ja ettevõtte kaardistamise teel tuvastas autor hetkeolukorra ehk AS-IS protsessi ning kirjeldas ja kaardistas selle. AS-IS kaardistamine kuulub andtud uurimuse raames autori poolt teostatud empiirika hulka. Magistritöö peamine uurimismeetod oli juhtumiuuring. Töö lõpptulemuseni jõudmiseks analüüsis autor tänases situatsioonis olevaid protsesse ning kogus ajalisi andmeid ja koostas TO-BE protsessikaardi.

Analüüsist selgus, et kauba väljastamise protsessi muutmine võimaldab ettevõttel optimeerida express tellimuste käitlemise ajakulu ja seeläbi ka kõikide tellimuste keskmist käitlemise ajakulu. Muudatuse mõju seisneb aja kokkuhoius ja klientide rahulolu tõusus, sest tänu muudatusele on võimalik vastu tulla nende klientide ootustele, kes soovivad kaupa kätte saada võimalikult kiiresti. Lisaks säilib teenuse kvaliteedi tõusuga logistikaettevõttel tuluallikas kliendi näol ja kiiremat väljastust pakkudes on ettevõttel konkurentsieelis, mis meelitab rohkem kliente just sellest e-poest kaupasid tellima. Sellest tulenevalt on ettevõttel võimalik käivet ja kasumit suurendada. Tuginedes analüüsi tulemustele sõnastas autor ettepanekud täiendavateks parendustegevusteks.

Märksõnad: e-kaubandus, e-pood, *express* tellimused, 3PL, magistritöö.