

Laotöös tekivad erinevad vead, mis maksavad raha ja kulutavad aega. Konkurentsipüsimiseks on vaja minimeerida nii vigu kui ka kulusid. Autor kasutas probleemi uurimiseks juhtumianalüüsi Euroopa kõige edukama karastusjookide tootja Coca-Cola Hellenic Bottling Company ja tema koostööpartneri laonduse ja logistika vallas, AS Smarten Logistics näitel. Töö eesmärk oli leida võimalusi laovigade vältimiseks ja teha vastavaid parendusettepanekuid.

Töö esimeses peatükis selgitati lao toimimist, toodi välja lao rollid, funktsioonid ja toimingud, samuti defineeriti klienditeeninduse mõiste ja loetleti selle elemendid. Peatüki lõpuks tuvastati peamised kohad, kus laotöö vead tekivad. Töö teises osas käsitas autor lähemalt Coca-Cola Hellenic Bottling Company'd ja AS-i Smarten Logistics ning valis näitajad, mida lähemalt uurida. Töö kolmandas osas analüüsiski autor lao tegevust läbi nelja olulisima parameetri perioodil 04.03.2013 kuni 31.03.2014 ning esitas ettepanekud olukorra parandamiseks.