

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Kaarel Nurmsalu

Ehitusseadmete rendiettevõtte Ramirent Baltic AS arengusuunad

Eestis

Bakalaureusetöö

Õppekava ÄRINDUS, peeriala juhtimine ja töökorraldus

Juhendaja: dotsent Juhan Teder

Tallinn 2018

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 7402 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Kaarel Nurmsalu

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 111105 TABB

Üliõpilase e-posti aadress: kaarel.nurmsalu@gmail.com

Juhendaja: dotsent Juhan Teder:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILISED KÄSITLUSED RENDIETTEVÕTETEST JA NENDE ARENGUSUUNDADEST EESTIS	7
1.1 Rendiettevõtted ja nende olemus	7
1.2 Ehitusseadmete rendiettevõttest	9
1.3 Ehitusseadmete rendiettevõtted Eestis	11
1.4 Ehitusseadmete rendiettevõtete arengusuunad	13
1.5 Veebipõhine rentimine	14
2. METOODIKA	16
3. TULEMUSED	19
3.1 Kvantitatiivne uuring	19
3.1.1 Klientide üldine suhtumine Ramirenti kui renditeenuste pakkujasse	19
3.1.2 Klientide rahulolu seoses renditsükliga	21
3.2 Kvalitatiivne uuring	22
3.2.1 Üldine suhtumine rentimisse	22
3.2.2 Ramirent teenusepakkujana	23
3.2.3 Tuleviku ehitusseadmete rendiettevõtte	25
3.2.4 Intervjuueeritavate üldised tähelepanekud ning hinnangud	26
3.3 Arutelu	28
KOKKUVÕTE	32
SUMMARY	34
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	36
LISAD	38
Lisa 1. Kvantitatiivse osa küsimustik	38
Lisa 2. Kvalitatiivse osa küsimustik	44
Lisa 3. Intervjuudele eelnenud küsimustikkude vastused	46
Lisa 4. Intervjuudele eelnenud küsimustikkude vastuste keskmised	48

LÜHIKOKKUVÕTE

Tulenevalt bakalaureusetöö probleemist, milleks on ehitusseadmete rendiettevõtete üha tihenev konkurents, oli uurimistöö eesmärgiks välja töötada ettepanekud Ramirent Baltic AS-ile oma tegevuse tõhustamiseks ja konkurentsivõime tõstmiseks Eestis. Saamaks parimad ettepanekud, uuris töö autor käesolevas töös ehitusseadmete rendiettevõtete olemust üldiselt ning lisaks klientide nägemusi Ramirent Baltic AS-i tuleviku osas Eestis.

Töö läbiviimisel kasutas autor kombineeritult kvantitatiivset ning kvalitatiivset uurimismeetodit. Kvantitatiivses uuringus osales 1028 klienti ning kvalitatiivses uuringus küsitleti seitset Eesti suurkliendi ehitusjuhti. Uuringu käigus selgitas autor välja asjaolud, mis iseloomustavad rendiettevõtteid, tähtsaimaks neist peeti operatiivsust ning teenuste ja toodete kvaliteeti.

Käesoleva töö tulemusena leidis töö autor, et Ramirent Baltic AS peaks muutma seadmete kasutamise klientidele arusaadavamaks, säilitama kõrge usaldusväarsuse klientide hulgas, arendama veebiteenuseid ning parendama tehnilise toe kättesaadavust.

Võtmesõnad: usaldusväarsus, klientide juhendamine, veebiteenused, informeerimine, seadmepargi uuendamine.

SISSEJUHATUS

Seoses rendiettevõtete pideva kasvuga ning üha tiheneva konkurentsiga Eesti turul valis käesoleva töö autor oma uurimuse teemaks ehitusseadmete rendiettevõtte Ramirent Baltic AS arengusuunad Eestis. Tööriistade, masinate ja ehitusseadmete rendi turul tegutses 2016. aastal kokku 454 ettevõtet, neist 232 põhitegevusena, ülejäänud kõrvaltegevusena. Turumaht antud tegevusalal moodustas 2016. aastal 115,2 miljonit eurot (Creditinfo Eesti AS 2017). Ehitusvaldkonna maht oli 2016. aastal ligikaudu 3 miljardit eurot (Forecon 2017). Antud töö autor leiab, et objektide paljususe tõttu ei jagu ehitusettevõtetele ressursi ega aega ning samal ajal puudub piisav motiiv omada ise kõiki vahendeid, millega erinevaid töid teha, sellest tulenevalt paljud tooted renditakse. Seoses sellega, et rendiettevõtetele on suur masinapark, on odavam neid hooldada.

Autori poolt tõstatatud põhiküsimus on: Millised on ehitusseadmete rendiettevõtte Ramirent Baltic AS-i otstarbekad arengusuunad Eestis?

Bakalaureusetöö eesmärk on töötada välja ettepanekud Ramirent Baltic AS-ile oma tegevuse tõhustamiseks ja konkurentsivõime tõstmiseks. Eesmärgi saavutamiseks on vaja täita järgmised uurimisülesanded:

1. Kirjeldada rendiettevõtete tegevuse eripära.
2. Analüüsida rendiettevõtete senist arengut.
3. Selgitada välja rendiettevõtete tegevusharu üldised arengusuunad.

Uuringus kasutatakse kombineeritud uurimismeetodit ning töö jaguneb empiiriliseks ja teoreetiliseks osaks. Empiiriline aine koguti kombineeritult kvalitatiivset ning kvantitatiivset uurimismeetodit kasutades. Kvalitatiivse uuringu käigus intervjueriti seitset Ramirent Baltic AS Eesti suurkliendi ehitusjuhti. Kvantitatiivses uuringus osales 1028 inimest üheksast riigist, kes kõik on Ramirent Group Plc ettevõtete kliendid, neist 241 olid Ramirent Baltic AS-i Eesti kliendid. Teoreetilises osas toob autor välja peamised lähtekohad ning põhipunktid, mis annavad

ülevaate rendiettevõtete tööpõhimõtetest, senisest arengust ja ka võimalikest tuleviku arengusuundadest.

Bakalaureusetöö on jaotatud kolme peatükki. Esimeses peatükis kirjeldab autor teoreetilisi käsitlusi rendiettevõtetest ja nende arengusuundadest. Antud peatükis käsitletakse teemasid, mis puudutavad rendiettevõtlast üldiselt, ehitusseadmete rendiettevõtteid, ehitusseadmete rendiettevõtteid Eestis ning nende võimalikke arengusuundi.. Teises peatükis tuuakse välja uurimistöö metoodika. Autor annab ülevaate ning põhjendab, miks leidis uurimismeetodina kasutust kombineeritud uurimisviis ning miks kasutas autor kvalitatiivses uurimises sisuanalüüsi ehk intervjuudega kogutud uurimisandmete tematiseerimist. Kolmandas peatükis käsitletakse uuringu tulemusi, andes ülevaate andmetest, mis koguti kvalitatiivse ja kvantitatiivse uuringu käigus. Tulemuste osas toob töö autor välja muuhulgas klientide suhtumise rentimisse üldiselt, klientide seisukohad Ramirendi suhtes ning klientide arvamused sellest, milliseks võiks Ramirent Baltic AS Eesti kujuneda tulevikus.

1. TEOREETILISED KÄSITLUSED RENDIETTEVÕTETEST JA NENDE ARENGUSUUNDADEST EESTIS

1.1 Rendiettevõtted ja nende olemus

Ehitusseadmete rendiettevõtted on teenindussektorisse kuuluvad ettevõtted. Teenindussektorist rääkides mõtlevad paljud inimesed kõigepealt klienditeenindajatele, kes valmistavad ja müüvad burgereid või on muidu madalapalgalised klienditeenindajad. Siiski, teenindussektorit, mis on viimase 30 aasta jooksul arenenud märkimisväärselt, ei saa iseloomustada kui madalapalgaliste ja madalate oskustega kaubamajatöötajate või restoranide tööliste sektorit. Selle asemel on kiiremini arenenud töökohad teenindussektoris finants-, kindlustus- ja kinnisvarateenuste pakkujad. (Fitzsimmons, Fitzsimmons 1994, 9-10)

Rendiettevõtete põhiidee seisneb selles, et ettevõtte pakub kliendile rendiks seadmeid või vajaminevaid tööriistu selle asemel, et klient need endale ostaks, tehes suuri ja ebavajalikke investeeringuid. Rentniku kulutused sõltuvad seadmetest ning rentimise perioodist. Kaasaegne trend seadmete rentimise näol on loonud rendiettevõtetele platvormi, arendamaks äri tõhusalt ning laienemaks tänaseks peaaegu üle kogu läänemaailma. (Christiansen 2013)

Eelpool nimetatud kinnitamiseks peab autor vajalikus ära mainida tänapäeva tehnoloogilise keskkonna kiire muutumise. Tehnoloogilised muutused toovad endaga kaasa pidevaid muutusi erinevates toodetes, teenustes, protsessides ning paljudes muudes näitajates. Erinevate uurimis- ja arendustegevuste tulemusena tekivad uued tehnoloogilised võimalused igas majandussektoris. Tehnoloogia arengu uurijad on lisaks välja toonud, et innovatsioonitsükkelil on tendents kestuse lühenemisele (Leimann et al. 2003, 111). Tulenevalt keskkonna kiirest muutumisest ja tendentsist innovatsioonitsükkelite kestuse lühenemisele, on tänapäeva maailma juhtimine muutunud tunduvalt keerulisemaks. Tõenäoliselt on üheks põhjuseks ka ebakindel ärikliima. Ebakindlas ärikliimas, kas siis Euroopas, Aasias või Põhja-Ameerikas, on ülioluline selge ja keskendunud strateegia, mitte lihtsalt ettevõtte juhtimine (Appleton 2016).

Rendiettevõtlus on tänapäeval küllaltki laialdaselt levinud ärikontseptsioon. Rendiettevõtteid paiknevad tavaliselt suurtes linnades või siis suurte objektide läheduses, kus on potentsiaalsete klientide arv suurem. Rentimine on oma olemuselt sarnane liisinguga. Suurim vahe rentimisel ning liisimisel on toote kasutusperiood. Rentimise puhul on periood lühem ja liisimise korral kasutatakse toodet tavaliselt kauem. Lisaks on ka muid erinevusi rendi- ja liisinguteenuste vahel. Näiteks on rentimisel kindlustatud ka teenindus. See tähendab seda, et kui midagi läheb katki või mõni seade ei toimi piisavalt hästi, siis tavaliselt vahetab rendileandja selle välja või teeb korda.

Rentimiseks valib klient endale sobiva seadme ning rendib selle vastavalt vajaminevale perioodile. Erinevatel seadmetel on erinevad tariifid ning aja arvestamise ühikud. Mõningaid seadmeid saab rentida tunniks või paariks, näiteks teleskooplaadurit. Samal ajal on seadmeid, mille miinimumperiood on üks kuu. Näiteks ehitusliftide puhul on tegu toodetega, mille monteerimine ja ka demonteerimine on väga aeganõudvad tegevused. Lisaks on reeglina ehitusliftide vajadus pikaajaline, olenevalt objektist võib rendiperiood ulatuda paarist kuust mitme aastani. Tulenevalt eeltoodust, on antud seadmete minimaalne rendiperiood üks kuu.

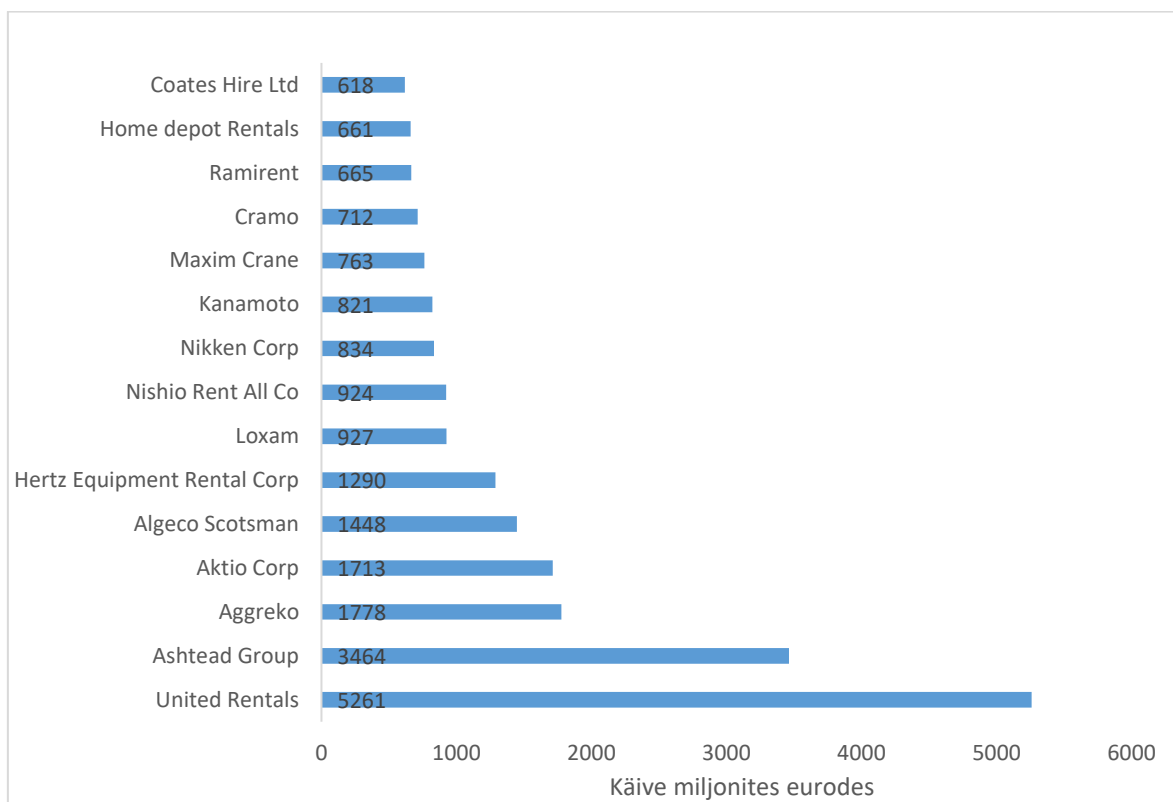
Rentimise suurimaks eeliseks on seadmete lai valik, mille hulgast klient valib välja täpselt selle seadme, mida tal parasjagu mõne töö teostamiseks vaja läheb. Vastavat seadet kasutab rentnik niikaua, kui tal on seda vaja, ning tagastab selle rendipunkti. Tavaliselt on veel võimalus rendiettevõtetest tellida transport objektile ning transport tagasi rendipunkti. Suur eelis on ka see, et seadmed on hooldatud vastavalt vajadusele ja regulatsioonidele ning seadmete korrasolus ei pea kahtlema. (European Rental Association)

Kuna rendiettevõtete töötajad on reeglina kursis oma toodete ning teenustega, siis võivad nad tavainimesele olla kasulikud mitmetes valdkondades, kus on vaja kasutada seadmeid või tööriistu, mida on võimalik rentida. Potentsiaalse probleemi korral oskavad rendifirmade töötajad soovitada just kõige sobivamat seadet, mis neil tootevalikus leidub. Näiteks teha selle kasutamine kliendile selgeks ja tutvustada ohutusnõudeid, tänu millele võib inimene saada oma töö tehtud oodatust kiiremini ning väiksema vaevaga.

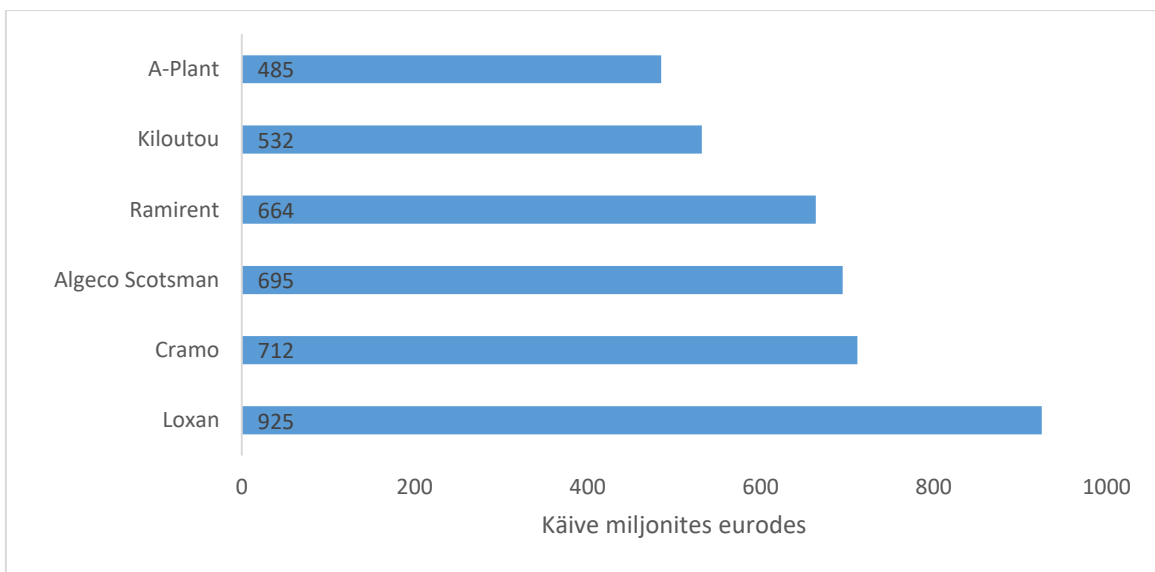
1.2 Ehitusseadmete rendiettevtõttest

Rendiettevtõtete tegevusvaldkonna algusajaks peetakse aega, kui II maailmasõja järgses Ameerikas oli piiramatu optimism. Inimesed liikusid mööda riiki ringi ning kasutasid selleks renditud haagiseid. Hiljem leidsidki paljud noored pered endale kohad, kuhu elu rajada ning hakata oma kodusid ehitama. Lisaks tulevastele koduomanikele olid klientideks veel väikesed ettevõtted, kes ehitavad elumaju, kontoreid, aga ka ettevõtted, kes ehitavad teid ja sildasid üle kogu Ameerika. (Roth et al. 2007)

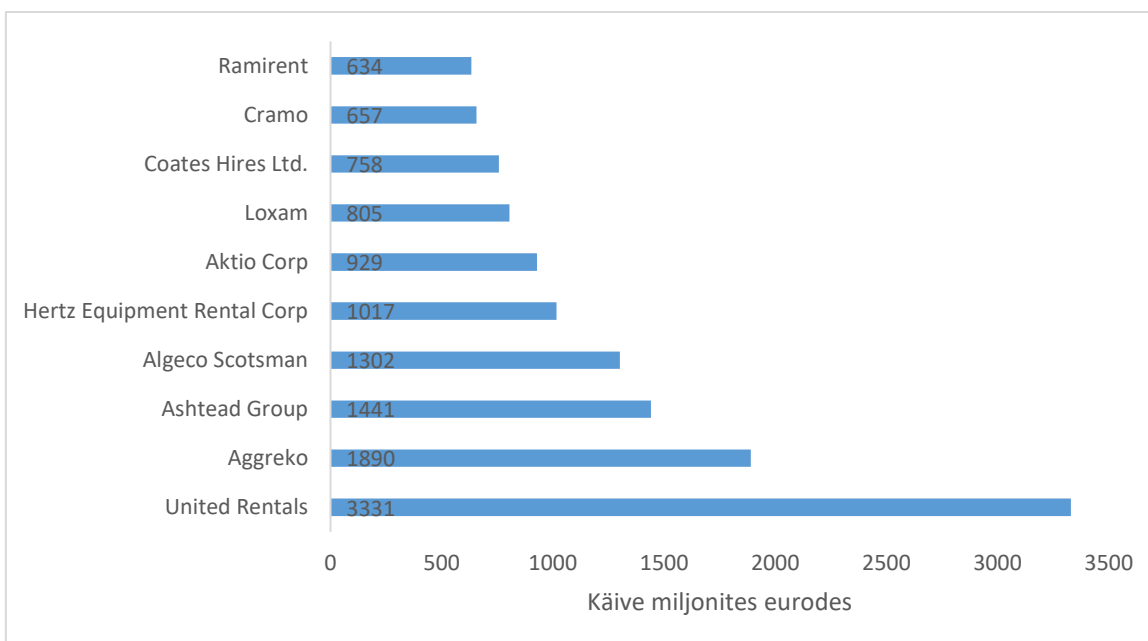
Üle maailma kasutatakse ehitusseadmete rendiettevtõtete teenuseid väga palju. Osaliselt on see tingitud eelmises peatükis kirjeldatud, kuid võib olla, et on ka muid põhjuseid. Aru saamiseks, millistest mahtudest on juttu, pidas autor vajalikuks tuua välja 2016. aasta käibe põhjal tehtud alljärgnevad joonised 1 ja 2, mis lisaks käibenumbritele näitavad, millised on suurimad seadmete rendiettevtõtted maailmas ning Euroopas. Saamaks paremat ülevaadet viimaste aastate arengutest antud valdkonnas, pidas autor vajalikuks tuua välja maailma suurimate rendiettevtõtete käibed aastal 2014 joonisel 3. Antud joonistelt selgub, et turuliidri käive kasvas vaid kahe aastaga ca.58% ja kolme suurema käive kokku samuti ligikaudu 58%.



Joonis 1. Suurimad seadmete rendiettevtõtted maailmas aastal 2016 käibe järgi tuludel (International Rental News 2017, 30-32)



Joonis 2. Euroopa juhtivate rendiettevõtete käibed aastal 2016 käibe järgi (International Rental News 2017, 42)



Joonis 3. Suurimad seadmete rendiettevõtted maailmas aastal 2014 käibe järgi (Statista 2015)

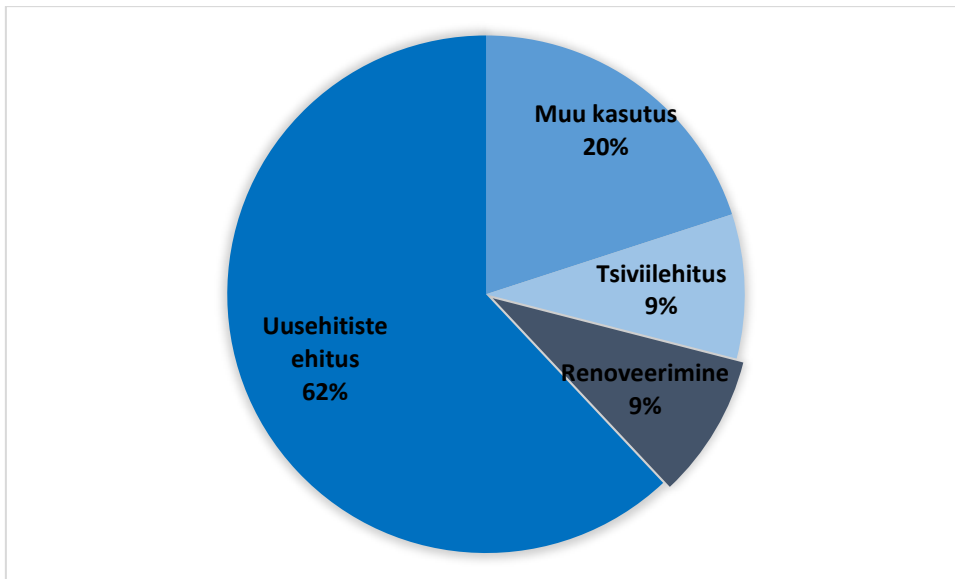
Kõige lähemad konkurendid paiknevad reeglina samas strateegilises grupis, seega, nad on ligilähedaste strateegiatega ning küllaltki samasugustel eesmärkidel põhinevad ettevõtted (Leimann et al. 2003, 128). Heaks näiteks võivad olla eelnevalt toodud tulpdiagrammid, kus on kaks Soome ettevõtet Ramirent ja Cramo. Need ettevõtted konkureerivad omavahel paljudes riikides üle Euroopa, nagu ka Eestis. Antud teema juures on huvitav fakt see, et Venemaal tegutsev ettevõtte Fortrent on loodud kahe suure konkurendi Ramirenti ja Cramo koostöös (Fortrent 2017).

Põhjamaade, Kesk- ja Ida-Euroopa juhtiv ehitusseadmete rendiettevõtte Ramirent Plc positsioneerib ennast enamana kui lihtsalt seadmete rentimise ettevõtte. Ramirenti nägemuseks on olla juhtiv ja kõige progressiivsem seadmete rentimise ettevõtte. Lisaks soovitakse pakkuda tõhusust ja ohutust, kombineerides masinaid, teenuseid ja oskusteavet kohandatuna rendilahendustega – „More than Machines ®.“ Tänu oma laiale tootevalikule suudab Ramirent seadmete rentimisega lihtsustada klientide äri, pakkuda väärtust kogu projekti elutsükli vältel, aidates klientidel liikuda mitmelt tarnijalt ühele organisatsioonile, samal ajal vähendades kulusid ja teostamisaegu ning suurendades ohutust ja tõhusust. Kliendid omakorda saavad teadmisi ja ka kogemusi ohutustest ja jätkusuutlikest lahendustest. (Ramirent in brief 2017)

Euroopa suurim rendiettevõtte Loxam, mis tegutseb peamiselt Lääne-Euroopas, omab üle 220 000 masina. Antud ettevõtte eeliseks on asjaolu, et ta on Euroopa suurim seadmete ostja ning seeläbi annab see talle soodsad tingimused, mis põhinevad headel suhetel tootjatega. Need aspektid kokku aitavad optimeerida kulusid. Tagamaks kõrget kvaliteeti ja töökindlust kogu masinapargi osas, järgitakse hooldusel ning ülevaatustel ISO 9001 ja ISO 14001 sertifikaatide nõudeid (Loxam 2017). Cramol, kes on suuruselt teine ehitusseadmete rendiettevõtte Euroopas, on aga 138 900 tööriista, 12 400 tõsteseadet, 6 800 traktorit ja ekskavaatorit, 44 800 soojakut ja moodulmaja (Cramo 2017). Eeltoodu põhjal saab väita, et kahe suurima Euroopa ehitusseadmete rendiettevõtte masinapargi vahe on märgatav. Suur vahe seadmete osas väljendub ka varasemalt toodud joonistes, kus on näha, et ka tulude vahe on märgatav.

1.3 Ehitusseadmete rendiettevõtted Eestis

Nagu Maailmas üldiselt, nii on ka Eestis ehitusseadmete rentimine väga hästi toimiv ärimudel. Ehitusmasinate rentimise turg kasvas Eestis 2016. aastal võrreldes aasta varasemaga 11% ja selle maht oli ligikaudu 61miljonit eurot, millest koguni 62% moodustas uusehitiste ehitus(Vt Joonis 4.). Viimase viie aasta jooksul, aastatel 2012–2016, on ehitustehnika rent rohkem kui kahekordistunud. Seadmete rentimine, nagu ka kogu ehitussektor, on Balti riikides kõige rohkem kasvanud Eestis. Ehitusseadmete rentimine elaniku kohta on Balti riikides kõrgeim Eestis. Suurimad rentijad on uusehitiste ehitusel tegutsevad ettevõtted. Rendihindade prognoos näitab rendihindade kasvu aeglustumist. (Laitinen, Riihimäki 2017, 8)



Joonis 4. Ehitusseadmete rentimine Eestis 2016, kokku 61 miljonit eurot (Laitinen, Riihimäki 2017, 9)

Erinevaid tegevusharusid iseloomustab erinev geograafiline konkureerimisulatus. Ettevõtete konkureerimisulatus võib olla alates kohalikest konkurentidest kuni rahvusvaheliste konkurentideni. Tihtipeale võib esineda ka situatsioone, kus sama ettevõtte konkureerib nii lokaalselt kui ka rahvusvaheliselt (Leimann et al. 2003, 115-116). Kuigi Eestis on ehitusseadmete rendiettevõtteid, kes konkureerivad omavahel rahvusvahelisel turul, käsitletakse antud peatükis lähemalt rahvuslikul, täpsemalt Eesti tasandil konkureerimist.

Nii nagu Soomes ja Rootsis, on ka Eestis turuliidriks Cramo Oyj kontserni ettevõtte. Ettevõtte on tegutsenud Eestis aastast 1995 ning on tänaseks kasvanud suurimaks ehitusseadmeid ja -masinaid rentivaks firmaks Eestis. Cramol on 20 rendipunkti üle Eesti, kust võib rentida suures valikus käsitööriistu, tõstukeid, tellinguid, soojakuid, ehitusmasinaid ja palju muud. Rendipunktidest saab osta ka tööks vajalikke lisatarvikuid, lõikekettaid, liivapaberit jms. (Cramo 2017)

Suuruselt teine ehitusseadmete rendiettevõtte Eestis on Ramirent Baltic AS. Ramirent Baltic AS on suurim ehitusseadmete rendi- ja müügifirma Balti riikides. Ettevõttel on 41 osakonda Baltikumis, sealhulgas 15 osakonda üle Eesti. Ramirendi rendipunktidest saab rentida või osta käsitööriistu, tellinguid, tõstukeid, ekskavaatoreid, laadureid, soojakuid, raketisi, generaatoreid ja muid ehitusseadmeid ning tööriistu. Lisaks pakutakse nimetatud seadmetega seotud paigaldus-, transpordi-, operaatori-, projekteerimis- ning konsultatsiooniteenuseid. (Ramirent 2017)

Suuruselt kolmas ettevõtte antud valdkonnas on Storent Estonia (riiklikult tasutud maksude põhjal) (Creditinfo 2017). Storendil on Eestis 5 rendipunkti ning nendest kaks asuvad Tallinnas. Storent Estonia erineb Cramost ning Ramirendist selle poolest, et nad ei kuulu nii suurde kontserni. Storent kui kaubamärk tegutseb ainult Baltimaades. (Storent 2017)

Lisaks eelpool nimetatud ettevõtetele leidub Eestis veel väiksemaid ehitusseadmete rendiettevõtteid, nagu Rendimeister, Rentland, Stroman ja Arsenal ehitustehnika rent.

1.4 Ehitusseadmete rendiettevõtete arengusuunad

Ettevõtete arendamise all mõeldakse tihti peale ettevõtte toodete või teenuste kvaliteedi parendamist. Järelkult teenindussektori ettevõtte arendamise all keskendutakse eelkõige teeninduse kvaliteedi paremaks muutmisele. Teenuse osutamisel hinnatakse kvaliteeti teenuse osutamisel, mis tavaliselt toimub kliendi ja teenindava kontaktisiku kohtumisel. Kliendi rahulolu teeninduse kvaliteediga saab määratleda teeninduse ootuste võrdlemisel kogetud teenusega. Kui ootusi ületatakse, peetakse teenust erakordselt kvaliteetseks ja ka meeldivaks üllatuseks. Kui ootustele ei vastata, siis loetakse teeninduskvaliteeti vastuvõetamatuks. Kui ootustele vastatakse, siis peetakse teenindust rahuldavaks. (Fitzsimmons, Fitzsimmons 1994, 189)

Üha enam tuleb tähelepanu pöörata ka ressursside õigesti kasutamisele. Kuna masinad, mis on sise põlemismootoriga, reostavad küllaltki palju atmosfääri, siis on mõistlik nende kasutamist optimeerida. Rentimine minimeerib ressursside raiskamist ja aitab vähendada investeeringute mahtu nende seadmete arvelt, mida on võimalik rentida. Rentnikud saavad võimaluse kasutada modernseid ning ökoloogiliselt tõhusaid seadmeid. Lisaks aitab rentimine tõhustada transporti, kuna seadmed on pidevas ringluses ning lähedal. (European Rental Association 2017)

Lisaks eeltoodule suudavad rendiettevõtted pakkuda klientidele uusimaid trende, mis tänasel päeval on tunduvalt loodussõbralikumad. Daniel Duclose'i, tösteseadmeid tootva ettevõtte ATN presidendi arvates on olemas trend, mis näitab soovi töötada elektritõstukitega, kuna need on vastupidavad, paremini transporditavad, vaiksemad ning ei saasta loodust. Lisaks on nad vajadusel parema töökõrguse ja -ulatuvusega. (International Powered Access Federation 2017)

Tänu tösteseadmete tarbijate soovile kasutada eelisjärjekorras eletritõstukeid on erinevad tootjad hakanud samuti rõhku panema elektritõstukitele ning mis veel positiivsem, juurde on tulnud ka uusi pakkujaid. „See oli loogiline asjade jätk. Oleme aastate jooksul kasvatanud oma tootevalikut nii ehituses kui ka põllumajanduses. Kliendid ütlesid, et peaksime olema kindalasti ka akukäärtõstukitootjate hulgas, sest seal on nii palju sünergiat toodetega, mida olete juba tootnud. See oli üpris lihtne otsus ning me otsustasime nii ka teha,“ on öelnud Richard Butler, JCB tõstukite tegevdirektor (International powered access federation 2017). Eespool toodu loob rendiettevõtetele soodsad eeldused osta parematel tingimustel seadmeid, kuna konkurents tiheneb ning sellest tulenevalt muutuvad tõenäoliselt soodsamaks seadmete ostutingimused.

Selleks, et kliendi rahulolu parandada ning maandada riske, mis on seotud masinate purunemisega, on Ramirent välja töötanud kindlustuslaadse toote. „RAMI Riskikaitse“ vähendab rentniku vastutust ja võimaldab muretsemata tööd teha. „RAMI Riskikaitse“ korral on rentniku vastutus renditud seadme kahjustumisel vähendatud ning maksimaalne võimalik kahjusumma on jõukohane ka eraisikule. Vähendatud vastutus võimaldab keskenduda tegemist vajavale tööle, teades, et seadme ootamatu ja ettenägematu kahjustumine on olulises osas kaitstud ning vastutada tuleb ainult vähendatud osa eest. (Ramirent 2017)

1.5 Veebipõhine rentimine

Seoses pidevalt ja aina enam digitaalseks muutuva maailma ja seeläbi ka äri suundumisega internetikeskkonda, on rendiettevõtted hakanud vaatama e-teenuste poole. Erinevad rendiettevõtted lähenevad antud valdkonnale erinevalt, kuid siiski on näha paljude rendiettevõtete esimesi samme e-teenuste pakkumise suunas.

Ramirent Plc on alustanud nutitelefonide rakendamist ettevõtte parema teeninduse tagamiseks. Nad on välja töötanud ning kasutusele võtnud nii Rootsis kui ka Taanis kriisirakenduse nutitelefonidele. Rakenduse mõte on nutitelefoni abil anda märku kriisiolukorrast ning seeläbi saada abi nende olukordade lahendamisel. Näiteks, kui kliendil peaks seadmega midagi juhtuma, siis ta saab selle rakenduse abil tehnikaosakonnale märku anda on probleemist, millele tehnikaosakond siis kohe reageerib. (Helene Levy 2017)

Üks viimastest tehnoloogilistest trendidest rendiäris on veebipõhine turg, mis võimaldab tulevastel seadmete rentnikel spetsiaalselt valida masina, mida nad vajavad, ja sõlmida rendileping veebis (International Rental News 2017). Antud info põhjal võib eeldada, et veebipõhise turu suhtes ollakse positiivsemalt meelestatud kui 2011. aastal. Toona läbiviidud uuringust selgus, et inimeste jaoks ei pakkunud antud suund veel piisavalt usaldusväärset. Läbi viidud uuringu avatud vastused klientide küsitlusele rõhutasid eelkõige teenuse osutamise tähtsust. Üks klient võttis selle kokku järgmiselt: „Kui teil oleks hea ja toimiv programm, oleks see hea mõte.“ Teine klient uskus, et ta teeb teenuse katkestamise otsuse ühe kehva kasutajakogemuse alusel: "See oleks hea, kuid see peab olema funktsionaalne ja lihtne kasutada. Kui seda prooviks ja see ei toimi, siis enam teist korda ei sooviks seda kasutada. Lisaks peab seal olema kinnitus, et toode jõuab kindlasti kohale." (Tiainen 2011)

Eesti turgu silmas pidades on kõige konkreetsemad sammud veebipõhise turu suunas teinud Cramo Estonia AS-iga samasse kontserni kuuluvad ettevõtted. Cramo käivitas oma uue veebipõhise teenuse eCrent Rootsis, Soomes ja Saksamaal, teistes piirkondades loodeti süsteem rakendada 2017. aasta jooksul. Süsteem käivitatakse samal ajal veebilehe uuendamisega, nii grupi kui ka erinevate riikide veebilehtedega (International Rental News 2017). Eeltoodu põhjal on näha, et veebipõhise lahenduse suunas on tegevus käinud juba mitmeid aastaid, kuid hästi toimivat ning pidevalt kasutatavat lahendust ei ole Eesti turule veel jõudnud.

2. METOODIKA

Antud töö koostamiseks kasutati kombineeritult kvantitatiivset ning kvalitatiivset uurimismeetodit. Empiirilise osa otsustas autor teha kombineeritult sellepärast, et saada võimalikult palju ning mitmekülgset informatsiooni küsitletud klientidelt. Kõigepealt viidi läbi kvantitatiivne uuring Ramirent Baltic AS-i kolme kõige suurema kliendikategooria hulgas. Kvantitatiivse uuringu tulemuste saamise ning analüüsi tegemise järel koostati antud uuringule ning selle tulemustele toetudes küsimustik, et läbi viia kvalitatiivne uuring – personaalsed intervjuud suurklientide esindajatega. Intervjueeritavad valiti Ramirent Baltic AS-i kolmekümne suurema kliendi hulgast Eestis.

Kvantitatiivne uurimismeetod on enamiku teaduslike erialade standardne katsemeetod. Antud vorm on suurepärase viisi tulemuste lõplikuks väljaandmiseks ja hüpoteeside tõendamiseks või ümberlukkamiseks. Struktuuri põhimõte ei ole sajandeid muutunud. Lisaks aitavad õigesti koostatud kvantitatiivsed eksperimendid filtreerida väliseid tegureid ja seega võib saadud tulemusi pidada tõesteks ja erapooletuks. (Shuttleworth 2008)

Töö kvantitatiivse osa allikaks oli Ramirent Group Plc teostatud kliendirahulolu uuring, milles töö autor oli üks läbiviijatest. Uuringust kutsuti osa võtma kolm Ramirenti suurimat kliendikategooriat. Esiteks saadeti e-postiga 35 948 kutset, millest Eesti klientidele oli 3600. Küsimustikele vastamine toimus Ramirenti koostööpartneri WheelQ süsteemis ning vastamise aeg oli 27. septembrist kuni 5. novembrini 2017. Koguvahimist oli vastanuid 2,8%, Eestis oli vastanuid 6,7% ehk saadi 241 tagasisideankeeti. Küsimustikud olid anonüümsed.

Küsimustik (vt Lisa 1.)koostati koostöös Ramirenti personaliga, saamaks parimad võimalikud küsimused, et mõista klientide rahulolu ning soove tuleviku osas. Kõikidele küsimustele tuli vastata üheteitkümnepunktisüsteemis ehk anda hinnang 0–10 pallini. Tulemus *null* tähendas negatiivset vastust ehk rahulolematust küsitud osas ning *kümme* märkis maksimaalset rahulolu küsimusega seonduva osas.

Tulemused esitati kaalutud keskmistena. Kaalutud keskmised arvutas süsteem välja automaatselt vastuste põhjal. Tulemusi tõlgendati järgnevalt:

> 9	suurepärase	■
8,5–8,99	väga hea	■
8–8,49	hea	■
7–7,99	rahuldav	■
6–6,99	nõrk	■
< 6	väga nõrk	■

Tulenevalt uuringu salastatusest, sai töö autor kasutada kahte osa uuringust. Need osad käsitlesid klientide üldist suhtumist Ramirenti kui renditeenuste pakkujasse ning klientide rahulolu seoses renditsükliga.

Pärast tulemuste analüüsimist ning järelduste tegemist valmistati ette küsimused (vt Lisa 2.), et läbi viia kvalitatiivne uuring. Intervjuude läbiviimist pidas autor vajalikuks, et saada vahetu tagasiside suur klientidelt.

Kvalitatiivne uurimisviis on suunatud inimeste kogemuste, arusaamade ja tõlgenduste mõistmisele ning see viiakse läbi uuritavate loomulikus keskkonnas. Andmete kogumisel eelistatakse meetodeid, mis võimaldavad säilitada uuringus osalejate keelekasutuse eripära ning aitavad anda inimestest, sündmustest või ilmingutest tervikliku, rikka ja detailirohke pildi. Selle juurde kuuluvad uurimisväljal tehtud märkmed, intervjuud, vestlused, fotod, salvestised ja enda jaoks tehtud memod. Kvalitatiivset uuringut iseloomustab paindlikkus, erinevate uuringuetappide segunemine ning korduv tagasipöördumine juba läbitud etappide juurde. (Laherand 2008, 16, 24)

Antud uurimistöö kvalitatiivse uuringu valimi moodustavad seitse Ramirent Baltic AS-i suurkliendi esindajat. Intervjuude eesmärk oli välja selgitada, kuidas antud inimesed suhtuvad ehitusseadmete rentimisse. Veel sooviti teada saada, mis on nende arvates renditurul hästi ning mis võiks olla paremini. Lisaks oli eesmärk teada saada, mis suunda peaks nende inimeste arvates ehitusseadmete rendiettevõtete tegevus liikuma.

Intervjuude pikkused jäid vahemikku 8–13 minutit. Intervjuud viidi läbi nii rendiettevõtete kui ka ehitusettevõtete jaoks aktiivsel tegevusajal, sügisel 2017, mis omakorda mõjutas otseselt

intervjuude kestust. Intervjuud toimusid ettevõtete objektikontorites, kohvikutes ning ka Ramirent Baltic AS-i peakontoris. Kõik intervjuud viidi läbi võimalikult vaikes ja privaatses keskkonnas. Kõikides intervjuudes oli tunda, et intervjuueeritavad tundsid ennast nendes ruumides koduselt ning vastamine toimus vabas vormis.

Kõikidele intervjuudele eelnes küsimustikele vastamine. Küsimustikud (vt Lisa 3) olid töö autori kokku pandud ning need koosnesid üheksast küsimusest ning olid seitsmepallisüsteemis vastusevariantidega. Tulemus 1 oli väga halb hinne ja tulemus 7 suurepärase. Intervjuude küsimused koostati nii, et kõigepealt oli intervjuueeritavat tutvustav osa. Seejärel oli eesmärk teada saada, kui palju on vastavad inimesed ehitusseadmete rentimisega kokku puutunud ning kuidas nad sellesse suhtuvad. Lisaks soovis töö autor teada, kuidas intervjuueeritavad suhtuvad Ramirenti kui ehitusseadmete renditeenuste pakkujasse. Kõige tähtsamad küsimused töö autori seisukohalt olid seatud esindajate arvamustega, mis suunas peaks rendiettevõtted liikuma ehk mida peaks tegema teisiti, et olla parem teenusepakkuja. Järgnevate küsimustega soovis töö autor saada ülevaadet ehitussektoris töötavate inimeste seisukohtadest loodussõbraliku rentimise ning võimaliku veebiteenuse osas. Intervjuud lõppesid intervjuueeritavate selgitustega eelnevalt täidetud küsimustike kohta. Töö autor soovis saada põhjendusi nende poolt antud hinnangutele Ramirenti erinevate teenuste osas.

Andmete analüüsimisel kasutas uurimuse autor kvalitatiivset sisuanalüüsi ehk intervjuudega kogutud uurimisandmete tematiseerimist, mis tähendab, et sarnaste tähendustega tekstiosad koondatakse vastavate kategooriate alla. Tematiseerimine on ka üks kõige tavalisemaid lähenemisi kvalitatiivses sisuanalüüsis, millel küll puudub selgelt määratletud rida protseduure, kuid mis annab hea ülevaate peamistest temadest (Bryman 2008, 554). Kvalitatiivset sisuanalüüsi kasutavad uuringud keskenduvad kontekstilisele tähendusele, mitte ei rahuldu sõnade pelga loendamiselega (Laherand 2008, 290). Kontekstiline tähendus oli töö autori arvates oluline just seetõttu, et intervjuueeritavateks olid otsesed suurkliendid ning sooviti saada võimalikult täpseid arvamusi ning seisukohti.

3. TULEMUSED

3.1 Kvantitatiivne uuring

3.1.1 Klientide üldine suhtumine Ramirenti kui renditeenuste pakkujasse

Klientide hulgas läbi viidud kvantitatiivse uuringu tulemustest, mis puudutavad klientide üldist suhtumist Ramirenti kui renditeenuste pakkujasse, selgub, et Eesti kliendid on võrreldes keskmise Ramirent Group Plc kliendiga rahulolevamad (Tabel 1). Keskmise kliendi hinnang uuringu tulemuste järgi on 7,7 palli, mis tähistab rahuldavat tulemust. Eesti keskmise vastanu hinnang ettevõttele oli 8 palli, see on käesoleva uuringu skaala järgi hea tulemus. Lähemalt uurides selgub, et Eesti klientidel, nii nagu ka teiste Ramirent Group Plc ettevõtete klientide arvates, leidis küsimusi, mis andsid tulemuseks nii väga häid, Poola ja Tšehhi klientidel oli ka suurepäraseid, kui ka nõrkasid hinnanguid. Ramirent Baltic AS-i Eesti kliendid olid kõikides valdkondades rahulolevamad kui keskmised Ramirent Group Plc kliendid.

Tabel 1. Klientide hinnangud Ramirendile erinevates valdkondades, n tähistab vastanute arvu vastavas riigis. Tulemused on esitatud üheteistkümnepalliskaalal ning kaalutud keskmisena.

2017	Kokku	Soome	Rootsi	Norra	Taani	Eesti	Läti	Leedu	Poola	Tšehhi
	n=1151	n=106	n=216	n=204	n=10	n=241	n=130	n=65	n=86	n=93
Ramirent on usaldusväärne	8,1	7,7	7,7	7,5	6,9	8,5	8,4	8,2	9	9,1
Ramirendil on hea rendipunktide võrgustik	8	8	7,7	7,5	7,1	8,4	8,2	8,5	8,5	8
Ramirendi seadmed on vastupidavad ning kvaliteetsed	8	7,4	7,6	7,7	7,4	8,2	8,1	8,3	8,7	8,4
Ramirent tunneb klientide turgu/äri	7,9	7,4	7,6	7,7	6,8	8	8	8,5	8,3	8,6
Ramirent oskab pakkuda klientidele lahendusi	7,9	7,4	7,7	7,4	7	8	8,1	7,7	8,5	8,5
Ramirent tegutseb ausa äri põhimõtetel	7,9	7,2	7,4	7,2	6,9	8,3	8,3	7,9	8,7	8,7
Ramirendi tegevus on orienteeritud kliendile	7,8	7,3	7,6	7,2	6,6	8	8	8,2	8,4	8,5
Ramirendil on efektiivne renditsükkel	7,7	7,1	7,2	7,5	7,9	7,8	7,7	7,7	8,5	8,5
Ramirendil on hea toodete kättesaadavus	7,6	7,3	6,6	7,4	7,7	7,9	8	8	8,3	8,1
Ramirent pakub head hinna ja kvaliteedi suhet	7,2	6,8	6,6	6,7	6,9	7,6	7,5	7,6	7,9	8
Ramirent informeerib kliente uutest toodetest ning tehnoloogiast	6,8	6,4	6,8	6,3	6,3	6,8	7	6,1	8,2	7,2
Keskmine	7,7	7,3	7,3	7,3	7,0	8,0	7,9	7,9	8,5	8,3

Allikas: Summary Ramirent Customer Satisfaction Survey 2017

Eesti klientide arvates on Ramirent väga usaldusväärne teenusepakkuja. Usaldusväärsus on saanud kõrgeimad, 8,5 palli, mis tähistab väga head tulemust. See on Eesti klientide arvates parim osa Ramirendi juures. Võrreldes grupi teiste riikide ettevõtetega, on tegu samuti hea tulemusega, kuna parema tulemused saavutasid vaid Ramirendi Tšehhi ja Poola filiaalid. Samas olid nende tulemused ainsad kogu küsimustiku peale, mis said keskmiselt tulemuseks suurepäraseid hinnanguid. Tšehhi ja Poola tulemused olid vastavalt 9,1 ja 9,0 palli. Ülejäänud

riigid pidid leppima nõrgema tulemusega, Taani tulemus oli madalaim, 6,9 palli. Grupi keskmiseks tulemuseks usaldusväärse osas kujunes 8,1 palli.

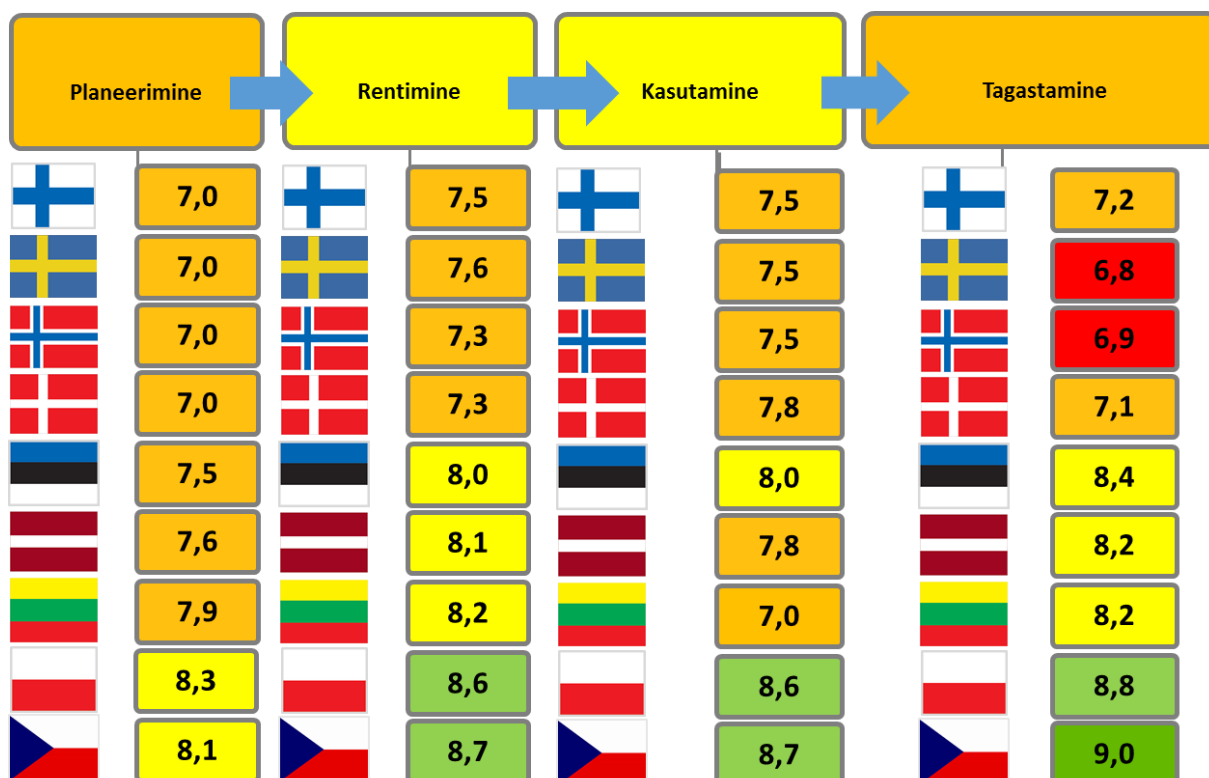
Sarnaselt Ramirent Group Plc keskmisele tulemusele sai ka Eesti nõrga tulemuse küsimuses, mis puudutab kliendi informeerimist uutest toodetest ning tehnoloogiatest. Antud tulemus oli Eestil sama, mis grupi keskmine, 6,8 palli. Tulemus oli nõrk lisaks Eestile ka Soomes, Rootsis, Norras, Taanis ja Leedus. Kolmest vastanust keskmiselt kaks arvas, et Ramirent võiks enda kliente uutest toodetest ning tehnoloogiatest paremini informeerida. Tulemus oli hea või rahuldav Poolas, Tšehhis ning Lätis.

Töö uurimissihtrühm hindas Eestis rahuldavaks renditsüklite efektiivsust, toodete kättesaadavust ning hinna ja kvaliteedi suhet. Kuigi grupi liikmesriikidega võrreldes olid tulemused üle keskmise, on antud valdkondades paranemisruumi. Näiteks Tšehhi ja Poola filiaalide kliendid hindasid renditsükli efektiivsust väga heaks – tulemus mõlemal juhul 8,5 palli. Hea hinnangu said nad koos Leedu ja Läti filiaalidega ka toodete kättesaadavuse osas. Teisalt, hinna ja kvaliteedi suhe on Eestis, võrreldes teiste grupi ettevõtetega, üpris hea, Soome, Rootsi, Norra ja Taani klientide arvates on neil hinna ja kvaliteedi suhe paigast ära, kuna küsitluse sellekohased tulemused on nõrgad.

Üheteistkümnest erinevast temast heaks peeti Eesti filiaali kuues kategoorias. Nendeks olid: hea rendipunktide võrgustik, seadmete vastupidavus ning kvaliteet, teadlikkus klientide ärist, oskust pakkuda klientidele lahendusi, tegutsemist ausa äri põhimõtetel ning ka tegevuse orienteeritust kliendile. Vastavalt klientide hinnangutele oli tulemused 8–8,4 palli. Antud punktide juures on huvitav, et Eestist lõuna pool asuvate riikide tulemused on samuti vähemalt heal (välja arvatud Leedus, kus oskust pakkuda klientidele lahendusi ning ausa äri põhimõtetel töötamist on hinnatud rahuldavaks) või väga heal tasemel. Samas, põhja pool asuvatel riikidel on tulemused pigem rahuldavad või isegi nõrgad (välja arvatud Soomes, kus on rendipunktide võrgustikku heaks peetud). Eeltoodud situatsioon võib tuleneda sellest, et Eestist põhja pool asuvatel riikidel on ehitusseadmete rentimise turg tunduvalt arenenum ning kliendid on võib-olla nõudlikumad. Lisaks soovib töö autor juhtida ka tähelepanu asjaolule, et vastanute arv kõikus riigiti väga palju.

3.1.2 Klientide rahulolu seoses renditsükliga

Teenuste kasutajate arvamused seoses renditsükliga jagati nelja eri rühma. Eraldi sooviti teada saada, kuidas on kliendid rahul Ramirendist rentides planeerimise, rentimise, seadmete kasutamise ning tagastamisega (Joonis 5). Sarnaselt üldiste faktoritega on Eesti kliendid keskmisest Ramirent Group Plc kliendist Ramirendi suhtes paremini meelestatud. See tähendab, et kõigis neljas etapis on tulemus üle keskmise.



Joonis 5. Klientide hinnangud renditsüklile. Tulemused on esitatud üheteistkümnepalliskaalal ning kaalutud keskmisena (Summary Ramirent Customer Satisfaction Survey 2017)

Kõige nõrgemaks lüliks renditsükliks osutus, sarnaselt grupi keskmiste võrdluses, rendi planeerimine. Antud oli rahuldav hinnang – 7,5 palli, mis on suhteliselt lähedal kogu emaettevõtte keskmisele tulemusele. Ainukesena saavutasid hea tulemuse Poola ja Tšehhi filiaalid. Lõunapoolsemate Ramirendi ettevõtete punktid olid vastavalt Poolas 8,3 ja Tšehhis 8,1 palli. Tasub ära märkida, et antud osa renditsüklist oli kõige ühtlasemate hinnangutega, kõikumine oli vaid 1,3 palli.

Kliendid hindasid võrdselt 8 palliga nii rentimist kui ka toodete ja teenuste kasutamist Eestis. 8,0 palli ehk hea tulemus on Ramirendi üldisi tulemusi vaadates pigem keskmine, kuna kõrgema

tulemuse on saanud Poola ja Tšehhi, kelle klientide arvates on nii rentimine kui seadmete kasutamine nende riikide Ramirendi esinduses väärt väga head tulemust. Poolas on mõlemaid tegureid hinnatud 8,6 palliga ning Tšehhis on tulemusteks 8,7 palli.

Kõrgeimat tulemust renditsüklis on Eesti klientide arvates väärt seadmete tagastamine, mis on tulemuseks saanud 8,4 palli. Antud kategoorias on suudetud edestada nii Läti, Leedu, Soome Rootsi, Norra kui ka Taani filiaali. Taas on kõrgeima hinnangu saanud Tšehhi ja Poola esindused. Antud kategoorias on eri filiaalide vaheline kõikumine kõige suurem, alates 6,8 pallist (nõrk) kuni 9,0 pallini (suurepärase).

3.2 Kvalitatiivne uuring

Tematiseerimise ning autori poolt loodud intervjuu kava tulemusel tuli esile kolm erinevat teemakategooriat, mis jaotatati antud töö osas eraldi punktideks. Lisaks tõi töö autor eraldi punktina välja intervjuueeritavate täidetud küsimustike tulemused ja nende kommentaarid. Küsitluses osales seitse ehitusjuhti: Ranel Rünk – Astlanda Ehitus OÜ, Erki Kuuba – Evicon OÜ, Kert Põldveer – Apollonius OÜ, Kaarel Kümnik – Bauest OÜ, Joosep Nõupuu – Mapri Ehitus OÜ, Janek Vint – Eventus Ehitus OÜ, Rauno Lõhmus – Maru Ehitus AS. Kõige pikema töökogemusega intervjuueeritav on ehituses töötanud 20 aastat ning kõige väiksema töökogemusega on kolm aastat ehitussektoris töötanud objektijuht. Kõik küsitletud on suurema osa oma karjäärast ehitusvaldkonnas kokku puutunud ka ehitusseadmete rentimisega. Keskmiselt oldi ehitusseadmete rentimisega kokku puutunud üle seitsme ja poole aasta. Keskmise töökogemuse ehituses oli küsitletutel peaaegu üheksa ja pool aastat ning praegustes töökohtades keskmiselt töötatud viimased viis aastat.

3.2.1 Üldine suhtumine rentimisse

Intervjuueeritavate suhtumine rentimisse oli küllaltki kõikumine. Vastanud jagunesid kolme gruppi. Üks osa klientidest avas, et rentimine on hea võimalus, teiste jaoks oli see kahjuks ainuke lahendus ning ülejäänud olid seisukohal, et otsesest seisukohta ei saa võtta, kõik oleneb objektist ning situatsioonist.

Kahel inimesel seitsmest oli kindel seisukoht, et tegemist on hea võimalusega.

„((naerab)) Pigem ikka hea võimalus“ (Kaarel Kümnik)

„Mmm, see on kindlasti hea võimalus.“ (Erki Kuuba)

Kõige rohkem küsitluid arvas, et rentimisse suhtumine sõltub olukorrast. Kolm inimest arvas, et eelkõige tuleb läbi mõelda, kui suur on vajadus, ning seejärel kalkuleerida, kas pigem rentida või osta vastav seade/toode.

„Teatud juhtudel see on ainuke lahendus, sellepärast, et eee (.) see sõltub-see sõltub renditavast asjast. Osasid asju ei ole mõttekas rentida. Väiksemaid asju ei ole mõttekas rentida. Suuremaid asju ei ole mõttekas osta. Neid iga päev vaja ei lähe, meil eriti, oma töömehi pole ju. [mhm] Aa mingid teatud asjad on nagu paratamatud, mis tuleb, alustades soojakust, piirdeaiad, noh mitte kõik.“ (Ranel Rünk)

„50/50. Teatud asjade puhul kindlasti hea lahendus, mingite lühiajaliste asjade rentimine. Teiselt poolt sama error, et lühiajaliselt ei osta nagu asju välja.“ (Rauno Lõhmus)

„Oleneb jah. (.) Ee, teatud asju rendime aga pumpa ei rendi, need ostame välja. Rentimine on kulukam, kui mingi teatud toode välja osta. No, samamoodi, algul ju kalkuleerisime, pikk objekt ju, kaks aastat või poolteist. Võib-olla tasuks osta need, eee, piirdeaiad.“ (Janek Vint)

Kaks vastanut arvasid, et see on ainuke lahendus. Samas on nende arvamus selles mõttes erinev, et üks on seisukohal, et see on kahjuks ainuke lahendus, kui teise jaoks on see heas mõttes ainuke lahendus.

„Kahjuks ainuke lahendus.“ ((muigame)) (Joosep Nõupuu)

„Pigem ainuke lahendus. Sellepärast, et mul ei ole mõtet neid kõiki asju omada ju. Kui mul on näiteks Võrus objekt ja võib-olla Riias. Transport on kindlasti kallim. Ja kuna mul praegu ei ole midagi, mis ta seisab siin.“ (Kert Pöldveer)

3.2.2 Ramirent teenusepakkujana

Töö autoril oli antud peatükis soov teada saada, millisena kliendid näevad Ramirenti kui ehitusseadmete renditeenuste pakkujat. Eesmärk oli välja uurida, mida tehakse väga hästi, mis teenused on kehvad ning mis seadmed ning teenused võiks Ramirenti teenuste valikus olla, mida hetkel seal ei ole.

Klientide arvates on Ramirent väga erinevates valdkondades operatiivne, seda tõid esile mitmed. Lisaks arvati positiivsete külgede hulka ka hea tootevalik, võimekus pakkuda erinevaid lahendusi ja ka hea suhtlus klientidega.

„Reageerib kiiresti. Kui helistad, et on ruttu vaja, mis iganes näiteks rendi vahendit, siis tuuakse ise ära.“ (Janek Vint)

„Kõige parem on siamaani olnud minu arust see tõstukite hooldus.“ (Ranel Rünk)

„Siis kui midagi ei ole, siis otsitakse.“ (Rauno Lõhmus)

„Kliendiga suhtlus on, ütleks et on väga hea.“ (Joosep Nõupuu)

Nõrkadest külgedest toodi välja Ramirendi pakutav hinnatase ning ka teeninduse kiirus, kui seade peaks katki minema. Hinnatasemest rääkides lisati, et on arusaadav, miks Ramirent on kallim kui väiksemad tegijad ehk personali suurus on erinev. Teisalt, personali suurst toodi välja kui positiivset külge, kuna teenindus on selle võrra parem. Mõnede klientide arvates on hinnad kõrgemad ainult teatud tootegruppides. Samas tõdes üks klient, et teenuse kvaliteet kõigub eri rendipunktide vahel. Lisaks arvati Ramirendi nõrkuste hulka ka tehnilise toe aeglane reageerimine. Tihtipeale olevat reageerimise aeg paar päeva, mis on klientide jaoks liiga pikk.

Intervjueeritavad arvasid enamjaolt, et Ramirendil on küllaltki lai tootevalik. Mõned arvasid, et kindlasti kunagi ajaloos on olnud asju, mida on vaja läinud, ning Ramirent pole suutnud pakkuda, kuid otseselt meelde ei tulnud. Samas oli intervjueeritavaid, kes oskasid välja tuua konkreetseid tooteid, millega võiks tootevalikut laiendada. Lisaks täheldas üks intervjueeritav, et tooted on küll tootevalikus olemas, kuid saadavusega võib aeg-ajalt olla probleeme.

„Kindlasti nende kolme aasta jooksul on midagi ette tulnud, mida vaja oleks, aga Ramirent ei paku, konkurendid pakuvad näiteks.“ (Joosep Nõupuu)

„Hetkel ei oska küll sellist asja öelda.“ (Erki Kuuba)

„Dino tõstukid on meie lemmikteema, neid mitte kunagi ei ole.((muigab))“ (Ranel Rünk)

„Just sellised järelvalve kontrolli puudutavad seadmed. A´la betoonitugevuse mõõtjad, just sellised vidinad, killustikualusepadja mõõtmiseks vaja minevad seadmed. Muidu ehitustehnika seadmeid saab.“ (Kaarel Kümnik)

„Piiardeade kaldtoed. ((naerab))“ (Janek Vint)

Seadmeid hinnatakse üldiselt headeks. Üldine arvamus on, et masinad, mis objektile jõuavad, on korras, puhtad ning pigem uuemad. Samas oskas Rauno Lõhmus välja tuua tootegrupi, mis Ramirendil on nõrgem kui konkurentidel.

„Seadmed on alati puhtad ja korras. See on väga suur pluss.“ (Erki Kuuba)

„Olme asjad jäävad vajaka. Kui ma võtan siia teise suure tegija kõrvale, siis Ramirendil on nagu natuke amortiseerunud need tooted. WC-d, soojakud, konteinerid. (Rauno Lõhmus)

„Kindlasti korralikuks. Mõned üksikud erandid on. Kütus otsas või midagi sellist aga üldiselt heas korras.“ (Joosep Nõupuu)

3.2.3 Tuleviku ehitusseadmete rendiettevõtte

Renditeenuste kasutamisest tulevikus arvasid paljud küsitletutest, et pigem kasutatakse nii palju, kui vaja, ja nii vähe, kui võimalik. Ehitusettevõtete soov on ikkagi pigem hoida kulud kontrolli all kui kasutada mugavaid tooteid ja teenuseid ning nende eest suurt raha maksta. Tulevikust rääkides jagunesid vastajad veebiteenuste küsimuse juures piltlikult kaheks. Üks pool arvas, et oleks väga hea, kui saaks kogu rendiprotsessi veebis teha, teine pool jällegi arvas, et pigem nad ei kasutaks seda teenust. Lisaks oli vastustest näha ka ehitusjuhtide loodussõbralikku suhtumist.

Kõik küsitletutest arvasid, et nad kasutavad Ramirenti ka edaspidi oma renditeenuste pakkujana. Mõned võib-olla mitte alati põhipartnerina, kuid siiski soovitakse olla pidevalt ühenduses. Kindlasti soovitakse ka edaspidi võtta Ramirendilt pakkumisi, kui suuremad objektid on tulekul. Ranel Rünk ütles, et tema rendib alati vaheldumisi Ramirendist ning Cramost, kuna tal on mõlemas ettevõttes oma hea kontakt. Kindlasti ollakse ühenduses ka sellepärast, et paljud ehitusettevõtted on ette kirjutanud, et suurematel hangetel tuleb võtta pakkumine vähemalt kolmest rendiettevõttest ning Ramirent on tavalist üks nendest kolmest.

Selleks, et ehitusseadmeid hakataks rohkem kasutama, oleks enamiku intervjuueeritavate arvates vaja juurde objekte, kuna hetkel kasutatakse kõikidel objektidel renditehnikat nii palju, kui vaja. Samas arvati ka, et kui hind oleks soodsam, siis nad rendiks rohkem. Suuresti sõltub rentimine ka objekti perioodist ning vastava seadme kasutusastmest. Kui klient ikkagi näeb, et mõni seade on pidevalt kasutuses ning tal oleks see odavam osta, siis valitakse optimaalsem tee ning vastav seade ostetakse, mitte ei rendita.

Konkurentidega võrdluses toodi välja nii väiksemate konkurentide paremat suhtumist kui ka näiteks üleüldist renditeenuste paremaks muutmise võimalust suhtumise kaudu, mis on ühe intervjuueritava arvates kõikidel renditeenuste pakkujatel nõrk. Konkurentidega kõrvutades ollakse Ramirendiga üldiselt rahul.

„Üks väike tähelepanek. Selline firma nagu Arsenal rent. Ka kõige väiksema rendiseadme toovad ise objektile ja viivad ära. Hoiab väga palju aega kokku meil.“ (Erki Kuuba)

„Tootevaliku uuendamine. Mõnede seadmete puhul on okei, mõnede seadmete puhul on nagu küsimus, et kas seda maha ei peaks kandma.“ (Rauno Lõhmus)

Veebiteenustesse, mille all töö autor mõtles peamiselt kogu renditsükli läbiviimist veebikeskkonnas, suhtuti väga erinevalt. Oli ehitusjuhte, kes olid kindlad, et nemad seda teenust ei kasutaks, ning leidsid ka neid, kes olid pigem pooldajad. Need, kes pigem neid ei kasutaks, arvasid, et platsil olles on vahetu suhtlus kliendihalduriga väga väärtuslik.

„Mulle meeldib mitte meile saata. Ma helistan ja saan kokku, räägin näost näkku.“ (Kert Pöldveer)

„Kindlasti ei kasutaks.“ (Janek Vint)

„Platsiinimesena ma ütlen, et selline vahetu suhtlemine peab olema ikkagi. Kui sa oled kontori inimene siis võib-olla kannataks veebiga toimetada.“ (Joosep Nõupuu)

„Pooldan igati aga see tähendaks seda, et veebis on kogu aeg ajakohane saadavus reaaselt see, mis ongi. See ei saa olla nii, et sa esitad tellimuse ja siis saad paari tunni pärast vastuse, et seda seadet ei ole. Siis sa oled ju põhimõtteliselt kaotanud juba pool päeva.“ (Rauno Lõhmus)

„Ma arvan, et toimiks väga hästi. Mina isiklikult pooldaks.“(Erki Kuuba)

3.2.4 Intervjuueritavate üldised tähelepanekud ning hinnangud

Igale intervjuule eelnes intervjuueritaval lühikese küsimustiku täitmine, kus töö autor palus olla pigem kriitiline. Küsimustikus oli üheksa küsimust ning vastusevariandid olid ühest (väga halb) kuni seitsmeni (suurepärase) (vt Lisa 3). Küsimustiku juurde tuldi tagasi pärast intervjuude küsimuste blokki ning siis arutati läbi kõige kehvema tulemuse saanud teemad. Omavaheline vestlus lõpetati klientide ettepanekutega Ramirendile selle kohta, mida võiks tulevikus muuta.

Intervjueeritavatest väga suur osa pidas antud küsimuste põhjal kõige nõrgemaks osaks Ramirendi puhul juhendamist seadmete ohutuks kasutamiseks (vt Lisa 4).

„Proua tõi tolmuimeja, viskas selle kastist välja ja küsis allkirja. Kõik. Kuidas see seade üldse töötab? Kuidas selle käima saab? Kuidas seda tühjendada saab? Tegelt peaks olema joonised kaasas.“ (Janek Vint)

„Neid seadmeid on niivõrd palju erinevaid. Igal masinal on erinevad funktsioonid, et nendega üldse saaks tööd tegema hakata.“ (Kert Pöldveer)

„Ütleme, et üldiselt need, kes rendipunktides seadmeid väljastavad, eeldavad, et sa oskad kõike kasutada. Minul ei ole probleem, ma tean tehnikast nii mõndagi.“ (Rauno Lõhmus)

„Kui sa lähed seadmele järgi, siis on umbes nii, et vaata, seade on seal laua peal, võta sealt kaasa ja mine. Kui küsid, siis saad mingid vastused, aga sellele ei suunata nagu tähelepanu väga.“ (Joosep Nõupuu)

Paaril juhul peeti nõrgaks ka Ramirendi veebiteenuseid.

„Ta on lahja. Mingi süsteem võiks olla, mis on rohkem äriklientidele suunitletud, kus saad sisse logida ja vaadata pakkumisi personaalselt endale. Või kasvõi selline asi, kui palju kuskil midagi on. Selle asja kuvamine väga keeruline ei ole.“ (Rauno Lõhmus)

„Noo, tegelt ma täpselt ei saa aru, mis nende veebiteenuste all mõeldakse. Kui mõeldakse puhtalt mingit kodulehte, siis koduleht on olemas. Mingit pildid on olemas, mingi info on. Väga paljusid asju ei ole ja kui nüüd veebiteenuste peale mõelda, siis võiks olla seal üldse mingi programmiline lahendus. A´la mul on näiteks piirdeaeda vaja, mul on sellise kujuga hoone. Panen mõõdud ja saan tulemuseks, et mul on 45 sellist moodulit vaja, siis ma tean täpselt kogust. Näiteks mis saaks lihtsalt toimima. A´la tellingu puhul sama. Ma ei pea võib-olla seal kliendihalduriga mitu päeva suhtlema. Võid sisestada kuhugi ja saad vastuse, see asi maksab nii palju ja on korras.“ (Kaarel Kümnik)

Nõrgaks peeti ka Ramirendi poolt pakutavaid lisateenuseid. Mõnel korral mainiti isegi ka asjaolu, et tegelikult ei teata päris täpselt, millised lisateenused Ramirendi teenuste valikus on.

„Kui ma enda kogemuse pealt ütlen, siis oligi ühe korra näide selline, kui kindlustuse kaitset ei olnud korvtõstukil. See inimene, kes mulle pakkus seda seadet, ei pakkunud mulle seda riskikaitset ja ma ei tulnud ise selle peale, et ma peaksin selle võtma. Seal ei olnud seda kirjas, et

ma peaksin maksma midagi lisaks või ei tulnud jutukski. Siis see tulemus oligi see, et pidin kinni maksma ja välja ostma. See oli kulu nii mulle kui alltöövõtjale.“(Joosep Nõupuu)

Intervjuu viimases osas kus küsiti intervjuueeritavatelt, kas neil on ehk ettepanekuid selle kohta, mida Ramirent võiks edaspidi teha. Ehitusjuhid avaldasid antud küsimuses arvamust nii hinna osas, kui veebiteenuste osas.

„Laoseisu kuvamine veebis. Aitaks kindlasti kõvasti. Siis ma ei peaks sulle helistama. Saaks kaks klõpsu teha ja saaks teada, kas on või ei ole. Võtaks ka kindlasti teie tööd vähemaks Neid tühikõnesid pole vaja. See võtab tavaliselt pool tundi ja see informatsioon on täiesti väärtusetu.“ (Rauno Lõhmus)

„Jah, tuleb teatavad positsioonid üle vaadata. Hinda korrigeerida.“ (Janek Vint)

3.3 Arutelu

Tulenevalt uurimise tulemustest nii kvantitatiivses kui ka kvalitatiivses osas, arwab töö autor, et klientide üleüldine suhtumine Ramirent Baltic AS Eestisse on hea. Kõige suuremaks väärtuseks Ramirendi puhul peeti usaldusväarsust. Klientide arvates on Ramirent teenusepakkujana Eestis üks kahest parimast. Teisalt olid kliendid teatud teemadest rääkides kriitilised ning avaldasid oma nägemusi, kuidas Ramirent võiks enda teenuseid paremaks muuta. Kvantitatiivses uuringus oli Ramirendi suurimaks murekohaks klientide informeerimine uutest seadmetest ning renditsükli algusfaas ehk planeerimine seadmete rentimiseks. Intervjuude käigus selgus, et probleemiks on juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks, veebiteenused, hinnatase ning remondiosakonna operatiivsus.

Töö autori arvates on töö kvantitatiivses uuringus Ramirent Baltic AS-i Eesti osakond saavutanud üllatavalt head tulemused paljudes valdkondades. Parimad tulemused on saavutatud küsimustes, mis puudutavad ettevõtte usaldusväarsust. Klientide usk, et nad saavad Ramirendist häid tooteid ning teenuseid, on kindlasti väga oluline, kuna see loob eeldused edaspidiseks arenguks. Lisaks on kliendid hästi hinnanud Ramirendi rendipunktide võrgustikku, seadmete kvaliteeti, ettevõtte ausust ning töötajate professionaalsust pakkuda klientidele seda, mida nad vajavad. Eeltoodu loob head eeldused arenguks ning ettevõtte positsiooni parandamiseks antud valdkonnas.

Kvantitatiivsest uuringust tulenevalt on kliendid nõrgaks hinnanud klientide informeerimist uutest toodetest ning tehnoloogiatest. Antud teema on siiski klientide jaoks väga oluline, kuna tavaliselt tulevad kliendid rentima situatsioonis, kus neil on vaja midagi erilist, midagi sellist, mida ei ole olnud mõtet või võimalust ise osta. Kui kliendid ei ole piisavalt hästi informeeritud uutest tehnoloogiatest ning toodetest, siis nad ei oska tulla rendipunkti võtma mõnda seadet, millega nad saaks mõne töö lihtsamini ära teha. Töö autori arvates tuleks antud valdkonnas suunata fookus eraklientidele ning väikeettevõtjatele.

Renditsüklit on kliendid hinnanud üldiselt heaks. Siiski on töö autori arvates rentimise planeerimise etapi tulemused mõnevõrra madalad, kui võrrelda teiste rentimisega seotud osadega, milleks on rentimine, kasutamine ning tagastamine. Tõenäoliselt võib siin paralleele tuua eelpool mainituga ehk klientide informeeritusega seadmetest ning uutest tehnoloogiatest. Lisaks võivad probleemiks olla seadmete saadavusega seotud küsimused, mis tulid välja uurimuse kvalitatiivses osas.

Uurimuse teises osas, milleks olid intervjuud Ramirendi suurklientide ehitusjuhtidega, tuli välja, et kliendid suhtuvad rentimisse mõnevõrra erinevalt. Leidus ehitusjuhte, kes pigem väldivad võimalusel rentimist, kuid on ka selliseid, kes peavad seda pigem heaks võimaluseks. Vaatamata rentimise põhjustele, olid kõik intervjuueeritavad valmis avaldama enda arvamust, kuidas võiks Ramirent oma teenuseid paremaks muuta ning millised teenused ja tooted võiks lisaks valikus olla. Ettepanekuid tehes jäi mitmel korral kõlama, et Ramirenti kõrvutatakse Eestis ühe teise suure tegija Cramoga ning ülejäänud teenusepakkujaid peetakse juba tunduvalt väiksemateks.

Kuigi oli kliente, kes pidasid mitmekülgset operatiivsust Ramirendi eeliseks ehitusseadmete renditeenuste turul, oli ka intervjuueeritavaid, kelle arvates on see teema, millega peaks tõsisemalt tegelema. Probleemiks peetakse Ramirendi tehnikaosakonna reageerimiskiirust. Klientide arvates on rikki läinud või mõnel muul moel mitte täielikult toimiva seadme paranduse või vahetuse aeg vahepeal liiga pikk. Seade, mille parandus võtab aega paar päeva või veel rohkem, võib klientide arvates neile kaasa tuua väga suuri kulusi, mis omakorda võivad mõjutada objekti eelarvet.

Mitmed kliendid pidasid Ramirendi hinnataset kõrgeks. Kuigi üldiselt mõistetakse, et Ramirendil on hind kõrgem näiteks sellepärast, et personali on rohkem tööl, seadmed on uued, reeglina saab

klient puhtad seadmed ning suuremad seadmed on ka alati tangitud, siis leidub ikkagi tootegruppe, mis võiks olla paremate hindadega ning tooted paremas seisus. Konkreetselt toodi välja olmeruumide rent ning montaaži ning demontaažiga seotud kaupade rent. Võrreldes just Cramo poolt pakutavate toodetega, on Ramirendil paljude klientide arvates kehvas seisus nii soojakud, merekonteinerid kui ka välikäimlad. Võrreldes konkurentidega, on põhjendamatult kõrge hind tellingutel, piirdeaedadel, tunnelitel ja ka treppidel.

Veebiteenustest rääkides jagunesid kliendid üldiselt kaheks: pooldajad ning inimesed, kes kindlasti veebiteenuseid ei kasutaks. Kuigi mitmed küsitluteest olid selle poolt, et Ramirent võiks pakkuda veebiteenust, kus oleks võimalik kogu renditsükkel läbi teha, arvati, et kasutuskõlblik oleks see alles siis, kui see toimiks ideaalselt. Juhul kui seal on toodete saadavuse, transpordi või mõne muu osaga seotud probleeme, ei saaks seda süsteemi usaldada. Samas oldi veendumusel, et sellist süsteemi võiks arendama hakata ning tulevikus võiks see olla üks lahendus rentimiseks.

Huvitava ning mõnevõrra uuendusliku idee esitas Kaarel Kümnik Bauest OÜ-st. Tema arvates oleks kasulik teha kodulehe arendus, mille abil oleks võimalik välja arvutada erinevate kaupade vajalikke koguseid. Ta pidas silmas näiteks aedade koguseid. Kui süsteemi sisestada krundi või maja mõõdud, siis saab vaadata, mitu aeda, mitu klambrit ning mitu kivi on vaja rentida ning samal ajal näitaks süsteem antud koguse hinda. Lisaks arvas ta, et antud ideed võiks laiendada ka tellingutele ja raketistele, et säästa nii kliendi kui ka müügimeeste aega. Maru Ehitus AS objektijuht Rauno Lõhmus arvas, et kõigepealt võiks alustada äriklientidele pakutavast lahendusest, kus on kodulehele minnes näha vastavale kliendile pakutavat hinda (süsteem arvestab erinevate klientide püsiallahindlusi).

Kõige suuremaks probleemiks Ramirendi seisukohast pidas töö autor klientide tagasisidet, mis puudutas juhendamist seadmete ohutuks kasutamiseks. Kuna kõik töötajad peavad teadma, kuidas erinevad seadmed toimivad, siis peaksid nad seda jagama ka klientidega. Probleemiks on töö autori arvates asjaolu, et Ramirendi töötajad ei küsi klientidelt, kas nad oskavad renditud masinaid kasutada. Kuna seadmeid on väga erinevaid, siis peaks iga seadme rentimisel tegema kliendile lühida ohutu kasutamise õpetuse. Seadmetel peaks kaasas olema ka kasutusjuhend või selle puudumisel viide, kust selle võib leida. Lisaks võiks seadmetele, mida on keerulisem kasutada, peale kleepida tähtsamate funktsioonide eesti keelsed õpetused.

Arvestades eelpool mainitud, teeb töö autor Ramirent Baltic AS-le ettepaneku järgida viit põhilist teemat, mis selgusid uurimuse käigus. Selleks, et tagada areng ning olla konkurentsivõimeline teenusepakkuja ka tulevikus, tuleks tähelepanu pöörata järgnevatele teemadele:

1. Usaldusväärsus. Selleks, et jätkuvalt olla klientide jaoks kindel teenusepakkuja, peab töö autor vajalikuks säilitada klientide hulgas kõrge usaldusväärsus. Seoses sellega, et ehitusseadmete rendiettevõtete turul Eestis on hetkel kaks suuremat tegijat, siis usaldusväärse säilitamine, konkurentsi seisukohalt, on autori arvates üks kõige olulisematest aspektidest. Eelkõige tuleb antud olukorras tähelepanu pöörata tasemel klienditeenindusele.
2. Klientide juhendamine. Intervjuude käigus enim mainitud probleemiks osutus klientide juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks. Töö käigus selgus, et antud probleem on märkimisväärne, kuid samas lihtne lahendada. Mitmete ehitusjuhtide arvates võiks seadme üleandja pakkuda kliendile, vaatamata seadme keerukusest, lühikest instruktaaži seadme ohutuks kasutamiseks.
3. Tootevalikust informeerimine. Vaatamata Ramirenti laiale tootevalikule, on suur probleem klientide vähene teadlikkus erinevate toodete olemasolust. Klientideni ei jõua piisavalt informatsiooni uutest toodetest, mis võiks neid aidata erinevate tööde teostamisel. Antud teema on töö autori arvates probleemiks, kuna klient ei oska Ramirenti poole pöörduda, kui ta ei tea, et Ramirentil võib olla lahendus mõnele probleemile, näiteks mõne uue seadme näol.
4. Pidev seadmepargi uuendamine. Uurimuse nii teoreetilises kui ka empiirilises osas selgus, et on olemas tendents akude pealt töötavate seadmete nõudluse kasvule. Seega, Ramirent, peaks hakkama uuendama enda tootevalikut, et olla veelgi kaasaegsem teenusepakkuja. Lisaks tuli välja tootegruppe, kus klientide arvates võiks tootevalikut täiustada.
5. Veebiteenuste arendamine. Tulenevalt aina enam digitaliseeruvast maailmast ning erinevate teenuste kolimisest veebi, teeb töö autor ettepaneku panna rohkem rõhku veebiteenuste arendamiseks. Kuigi töös selgus, et leidub kliente, kes kindlasti antud teenuseid ei kasutaks, on siiski palju inimesi, kes suhtuvad veebiteenustesse positiivselt ning kasutaksid neid.

KOKKUVÕTE

Tulenevalt pidevalt tihenevast konkurentsist ning kasvavast mahust ehitusseadmete rendiettevõtluses, uuris töö autor, millised võiksid olla antud valdkonnas tegutseva Ramirent Baltic AS-i arengusuunad. Käesoleva töö eesmärk oli välja tuua ettepanekud Ramirent Baltic AS-ile oma tegevuse tõhustamiseks ja konkurentsivõime tõstmiseks. Selleks, et eesmärki täita, oli oluline välja selgitada ehitusseadmete rendiettevõtete hetkeolukord Eesti turul ning võimalikud arengusuunad antud valdkonnas.

Rendiettevõtete põhiidee seisneb selles, et ettevõtte pakub kliendile rendiks seadmeid või vajaminevaid tööriistu selle asemel, et klient need endale ostaks, tehes suuri ja ebavajalikke investeeringuid. Rentniku kulutused sõltuvad seadmetest ning rentimise perioodist. Kaasaegne trend seadmete rentimise näol on loonud rendiettevõtetele platvormi, arendamaks äri tõhusalt ning laienemaks tänaseks peaaegu üle kogu läänemaailma.

Nagu Maailmas üldiselt, nii on ka Eestis ehitusseadmete rentimine väga hästi toimiv ärimudel. Viimastel aastatel on Ehitusseadmete rendiettevõtlus pidevalt arenenud. Eestis on suurimateks tegijateks turul Cramo Estonia AS ja Ramirent Baltic AS. Lisaks on antud turul veel palju väiksemaid ettevõtteid.

Töö kvantitatiivses osas, milleks oli kliendirahulolu uuring, selgus, et Ramirent Baltic AS Eesti kliendid on Ramirenti tegevusega rahul. Keskmiseks hinnanguks Ramirenti tegevusele oli 8 palli, mis märkis antud skaalal head tulemust. Kõige rahulolevamad on kliendid Ramirenti pakutava usaldusväärusega. Kõige nõrgemaks hinnati klientide informeerimist uutest toodetest ning tehnoloogiast.

Kvantitatiivsele uurimusele järgnenud kvalitatiivses uuringus selgusid Ramirent Baltic AS Eesti suurklientide ehitusjuhtide seisukohad, mis on seatud Ramirenti poolt pakutavate teenuste ning toodetega. Intervjuudes selgus, et Ramirent on mitmete ehitusjuhtide arvates operatiivne ning kvaliteetset teenust pakkuv ehitusseadmete rendiettevõtte. Kõige nõrgemaks osaks pidasid ehitusjuhid Ramirenti puhul klientide juhendamist seadmete ohutuks kasutamiseks. Lisaks arvasid mõned ehitusjuhid, et Ramirent võiks kliente rohkem teavitada uutest seadmetest ning tehnoloogiast. Lõpetuseks, tegid mõned ehitusjuhid ettepanekuid, kuidas võiks Ramirent parandada veebiteenuseid.

Arvestades tööst selgunut, teeb töö autor Ramirent Baltic AS-le ettepaneku järgida viit põhilist teemat, et tagada areng ning olla konkurentsivõimeline teenusepakkuja ka tulevikus:

1. Usaldusväärsus. Selleks, et jätkuvalt olla klientide jaoks kindel teenusepakkuja, peab töö autor vajalikuks säilitada klientide hulgas kõrge usaldusväärsus. Eelkõige tuleb antud olukorras tähelepanu pöörata tasemel klienditeenindusele.
2. Klientide juhendamine. Intervjuude käigus enim mainitud probleemiks osutus klientide juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks. Töö käigus selgus, et antud probleem on märkimisväärne, kuid samas lihtne lahendada.
3. Tootevalikust informeerimine. Vaatamata Ramirenti laiale tootevalikule, on suur probleem klientide vähene teadlikkus erinevate toodete olemasolust. Klientideni ei jõua piisavalt informatsiooni uutest toodetest, mis võiks neid aidata erinevate tööde teostamisel.
4. Pidev seadmepargi uuendamine. Uurimuse nii teoreetilises kui ka empiirilises osas selgus, et on olemas tendents akude pealt töötavate seadmete nõudluse kasvule. Lisaks tuli välja tootegruppe, kus klientide arvates võiks tootevalikut uuendada ja ka täiustada.
5. Veebiteenuste arendamine. Tulenevalt aina enam digitaliseeruvast maailmast ning erinevate teenuste kolimisest veebi, teeb töö autor ettepaneku panna rohkem rõhku veebiteenuste arendamiseks.

Arvestades töö praktilisust, loodab töö autor, et uurimistöö käigus tekkinud ettepanekute järgimine aitab kaasa Ramirent Baltic AS-i arengule Eestis.

SUMMARY

THE TRENDS FOR DEVELOPMENT IN THE BUILDING EQUIPMENT RENTAL COMPANY RAMIRENT BALTIC AS IN ESTONIA

Kaarel Nurmsalu

Owing to the constant increase in the number of rental companies and to the ever-competitive state of the Estonian market, the signatory has chosen to inquire into possible trends for development in the building equipment rental company Ramirent Baltic AS in Estonia. Throughout the year of 2016, a total of 454 different enterprises were active on the Estonian market, of which 232 had the renting of tools, machines and construction devices as their main goal, and the rest had it as their side-goal. Market capacity in this field was 115.2 million euros in 2016. The overall market load in the sphere of construction was approximately 3 billion euros. The author finds that due to the plurality of construction sites, companies lack the necessary resources and time, nor do they have enough motivation to possess all the means required to carry out different tasks. Because of that, a lot of tools, devices and machines are rented.

The main question is as follows: What are the possible development trends for the rental company Ramirent Baltic AS in Estonia?

The purpose of the research paper was to employ theoretic-empirical methods to suggest possible trends for development in Ramirent Baltic AS to pursue in Estonia. During the first part, general theoretical understandings of rental companies were expanded upon. Understandings about rental companies specializing in construction devices were discussed, as were the ways in which such companies operate in Estonia. In addition, the author inquired into possible trends for development in the building equipment rental companies operating in Estonia. One such trend would emphasize the importance of available web services.

In the second part of the research, the author conducted a combined enquiry. The first part of that combined enquiry was quantitative, and was carried out in association with Ramirent Group Plc. The main purpose of said quantitative enquiry was to find out how clients generally feel about Ramirent and, more specifically, how they feel about Ramirent with respect to rental cycles. The

enquiry was conducted in all countries in which Ramirent Group Plc has an office. The results were later compared to each other.

Quantitative enquiry was succeeded by a qualitative one, during which seven leaders of select loyal clients of Ramirent Baltic AS were interviewed. The questionnaire was compiled in accordance with the theoretical part of the research and the quantitative enquiry. All interviews were conducted in an environment suitable for the interviewees, and lasted 8-13 minutes. The interviews were transcribed, and during the process of systemizing, responses were found to fall into four different categories: general attitude towards renting, Ramirent as a service provider, the future of building equipment rental companies and lastly, general observations and evaluations on the part of the interviewees.

Drawing on the results of the paper, the author proposes that Ramirent Baltic AS keep in mind the following five aspects, in order to guarantee further development and to remain competitive in the future:

1. Reliability - In order to continually be a firm service provider, the author thinks it necessary to maintain a high degree of trustworthiness among clients
2. Instruction of Clients – the most frequent problem that emerged throughout the interviews was that clients should be instructed adequately on how to safely use the devices. Despite being a significant problem, it would be quite simple to solve.
3. Informing clients – Notwithstanding that Ramirent have a wide array of different goods and services, clients are often not aware of them. Clients are not well informed about new products which might aid them in carrying out different tasks.
4. Constant renewal of fleet – In both the theoretical and empirical segments of the paper, it became evident that there is a certain tendency towards more frequent utilization of devices operating on battery energy. Moreover, a few product groups emerged, where, according to clients, production selection could be renewed and improved.
5. Web Services – Stemming from digitization and from the fact that so many different services have moved over to the web, the author proposes that Ramirent Baltic AS emphasize the development of web services.

Owing to the practical nature of the paper, the author hopes that his proposals will be followed by Ramirent Baltic AS and that doing so will help the company to improve here in Estonia.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Appleton, K. (2016). A year in review. International rental news, (Ed.) J. Malone. England: KHL Group LLP, 11.
- Are you a rental user. European Rental Association. Kättesaadav: <http://erarental.org/en/are-you-a-rental-user>, 04. november 2017.
- Bryman, A. (2008). Social Research Methods. New York; London; Oxford: University Press.
- Christiansen, T. (2013). Improving transport productivity in equipment rental business. (Magistritöö). Savoni University of applied sciences. Kuopio.
- Cramo ajaloost. Cramo. Kättesaadav: <https://www.cramo.com/et-EE/cramost/cramo-ajaloost/>, 17. oktoober 2017.
- Creditinfo Eesti AS. (2017). Turuülevaade tööriistade, masinate ja ehitusseadmete rent 2016, Vaadeldav ettevõtte: Ramirent Baltic AS. Creditinfo Eesti AS.
- Fitzsimmons, J. A.; Fitzsimmons, M. J. (1994). Service management for competitive advantages. McGraw-Hill, inc.
- Forecon. (2017). Outlook for Construction in the Baltic States 2013–2019. Tampere: Forecon Ltd, 6-22.
- Fortrent-konserni. Fortrent. Kättesaadav: <https://fortrent.fi/#fortrent>, 25. oktoober 2017.
- Info about us. Storent. Kättesaadav: <http://www.storent.com/ee/Info/InfoAboutUs.aspx>, 28.oktoober 2017.
- Laherand, M. L. (2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: OÜ Infotrükk.
- Laitinen, T., Riihimäki, M. (2017). Construction equipment and rental markets. Tampere: Forecon Ltd, 8-9.
- Leimann, J., Skärvad, P.-H., Teder, J. (2003). Strateegiline juhtimine. Tallinn: Külim.
- Levy, H. (2017) Nextramirent. Kättesaadav: <http://raminet.ramirent.com/hq/businessstools/businessdevelopment/nextramirent/newsletter%20articles/Pages/More-Safe-and-More-Proactive-with-crisis-management-process-established-in-segment-Sweden,-Denmark.aspx>, 05. november 2017.

- Loxam`s extensive and varied range of equipment. Loxam. Kättesaadav: <http://www.loxam.com/loxams-extensive-and-varied-range-of-equipment/>, 29. oktoober 2017.
- Lühidalt Cramost. Cramo. Kättesaadav: <https://www.cramo.com/et-EE/cramost/cramo-kiired-faktid/>, 17. oktoober 2017.
- Malone, J. (2017). Highlights. International rental news, (Ed.) J. Malone. England: KHL Group LLP, 7.
- Malone, J. (2017). A growing rental presence. International rental news, (Ed.) J. Malone. England: KHL Group LLP, 30-32.
- Malone, J. (2017). Digital experiance is the key. International rental news, (Ed.) J. Malone. England: KHL Group LLP, 13.
- Pöder, K., Loode, H. (2016). Eesti statistika aastaraamat 2016. Tallinn: Statistikaamet.
- Ramirendist. Ramirent. Kättesaadav: <http://www.ramirent.ee/ramirendis> , 31. oktoober 2017.
- Ramirent in brief. Ramirent. Kättesaadav: http://www.ramirent.com/portal/en/company/ramirent_in_brief/, 26. oktoober 2017.
- RAMI Riskikaitse. Ramirent. Kättesaadav: <http://www.ramirent.ee/ramirendist/riskikaitse>, 31. oktoober 2017.
- Reasons to rent. European Rental Association. Kättesaadav: <http://erarental.org/en/reasons-to-rent>
- Roth, M., Smith, B., Ernzen, K.E. (2007). The birth of rental. Kättesaadav: Rental equipment register: http://rermag.com/features/birth_of_rental
- Shuttleworth, M. (2008). Quantitative Research Design. Kättesaadav: <https://explorable.com/quantitative-research-design> , 10. detsember 2017.
- The largest equipment rental companies worldwide in 2013/14 based on revenue. (2015) Kättesaadav:<http://www.statista.com/statistics/241247/largest-rental-companies-worldwide-based-on-revenue/>
- Tiainen, L. (2011). Internetissä toimivan vuokraamon ominaisuuksia ja mahdollisuuksia. Tampereen ammattikorkeakoulu. Kättesaadav: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36351/Tiainen_Laura.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Youdale, E. (2017). Game changer. Access international, (Ed.) E. Youdale. England: KHL Group LLP, 10.
- Youdale, E. (2017). More and less. Access international, (Ed.) E. Youdale. England: KHL Group LLP, 11.

LISAD

Lisa 1. Kvantitatiivse osa küsimustik

Milline alljärgnevast kirjeldab teie ametit/rolli kõige paremini?

Olen eraklient, olen kasutanud Ramirendi teenuseid isiklikuks tarbeks

Ma töötan hanke alal

Olen see, kes Ramirendi tooteid oma töös tegelikult kasutab

Olen objektijuht ja vastutan, et projektid püsiks ajagraafikus ja eelarve piires

Olen juhtkonna liige

Olen projekteerija või insener

Muu

Milline valik kirjeldab kõige paremini teie rolli otsustamisel, millist seadmete pakkujat kasutada?

Mina olen otsustaja, mina otsustan, milliseid pakkujaid kasutada

Ma osalen otsuste tegemises

Ma ei osale otsuste tegemises

Kui palju on teie organisatsioonis põhikohaga töötajaid? (Kui te ei ole kindel, vastake hinnanguliselt)

kuni 10

11–50

51–100

101–500

rohkem kui 500

Millises valdkonnas te põhiliselt tegutsete?

Üldehitus – ehitame uusi hooneid

Hoonete renoveerimine või lammutamine

Taristuehitus – ehitame taristuid

Tööstusehitus – ehitame tööstusehitisi

Tööstus – vajame Ramirendi teenuseid igapäevatoös

Üritusi korraldav firma

Jaemüük

Avalik sektor – vajame mooduleid koolide, kontorite jm jaoks

Avalik sektor – vajame Ramirendi teenuseid igapäevatöös

Esindan Ramirendi tarnijat või äripartnerit

Muu

Mida te Ramirendist vähemalt aeg-ajalt rendite?

Võite valida mitu varianti või kõik variandid

Käsitööriistad

Rasketehnika

Tõstukid

Elektri- ja soojendusseadmed

Soojakud

Kraanad ja liftid

Tellingud

Aiad ja raketised

Teenused

Ma pole Ramirenti kunagi kasutanud

ÜLDINE RAHULOLU RAMIRENDIGA

Kui tõenäoliselt soovitaksite Ramirenti kui seadmete rendileandjat teistele inimestele või firmadele?

(Skaala 0–10; 0 = väga ebatõenäoline, 10 = väga tõenäoline)

Kvaliteedinäitajad

Kui rahule olete jäänud Ramirendi tööga viimase 12 kuu jooksul?

Palun andke meile teada, kuidas ühtivad need hinnangud teie Ramirendi kogemusega.

Ramirent on usaldusväärne

Ramirent mõistab meie ärivaldkonda

Ramirent tegutseb kliendikeskselt

Ramirent on paindlik kliendi soovide täitmisel

Ramirendil on ulatuslik võrgustik.

Ramirendil on lai tootevalik

Ramirendi rendivarustus on vastupidav ja kvaliteetne

Ramirent on oma äritegevuses eetilise

Ramirent pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti täiustamiseks

Ramirent aitab täiendada meie töötajate oskusi ja teadmisi

RENDIPUNKT

Kuivõrd rahule olete jäänud Ramirendi järgneva teenindusega viimase 12 kuu jooksul?

Palun andke meile teada, kuidas ühtivad järgnevad väited teie kogemustega Ramirendi rendipunktis.

Ramirendi rendipunktis on sõbralik teenindus

Rendipunkti töötajad on asjatundlikud

KONTAKTISIK

Kes on teie esmane kontaktisik Ramirendis?

Klienditeeninduse töötaja

-

Müügijuht

Rendipunkti juht

Projekteerija

Muu

Kui rahule olete jäänud kontaktisiku tööga viimase 12 kuu jooksul?

Palun andke meile teada, kuidas ühtivad järgmised väited teie kogemusega seoses Ramirendi kontaktisikuga.

Minu kontaktisik Ramirendis ...

Temaga on lihtne asju ajada, tal on õige arusaam teenindusest

Mõistab minu vajadusi

On professionaalne, tunneb tooteid ja oskab soovitada vastavalt meie vajadustele parima lahenduse

On ettenägelik ja soovib võimalikke lahendusi veel küsimatagi

Aitab meie äri edendada

Küsib mult osutatud teenuse ja renditud seadmete kohta tagasisidet
Külastab mind nii sageli, kui mul vaja on.

PROJEKTEERIMINE

Kui rahule olete jäänud Ramirendi teenindusega viimase 12 kuu jooksul?

Palun andke meile teada, kuidas ühtivad järgmised väited teie kogemusega seoses Ramirendi kontaktisikuga.

Seadmete rentimisel pakutakse mulle valiku tegemiseks Ramirendis piisavalt teavet

Ramirendil on seadmed kohe saadaval, kui mul/meil neid tarvis on

Ramirent pakub seadmete rentimisel kuluefektiivseid lahendusi

Ramirendil on väga selge seadmete hinnakiri

Ramirent selgitab renditingimusi põhjalikult

Ramirent abistab ja annab nõu tööohutuse planeerimisel

OHUTUS JA ÖKOLOOGILINE TÕHUSUS

Kas sooviksite Ramirendilt nõuandeid saada ...

Ohutuslahenduste kohta

Energiatõhusate lahenduste kohta

Järgmisena sooviksime teada, kui hästi me eriolukordades toimime.

Jätke vahele need küsimused, mis teid ei puuduta.

Palun andke meile teada, kuidas ühtivad järgnevad väited teie Ramirendi kogemusega.

SEADMETE RENTIMINE

Rentimine on lihtne ja kiire

Seadmed toimetatakse kohale/on saadaval vastavalt kokkulepitud ajakavale

Ramirent tagab, et oskan/oskame seadmeid kättesaamisel ohutult kasutada

Rendipunktides on seadmete saadavus hea- saan kohe omale vajalikke seadmeid rentida

SEADMETE KASUTAMINE

Ramirendi masinate ja seadmete kasutamine on ohutu

Kasutusjuhendid on kergesti loetavad ja mõistetavad

Ramirendi müügiinimesed ennetavad minu/meie vajadusi enne nende tekkimist ja soovivad, mida töös veel võiks vaja minna

Rendiperioodi saab vajadusel hõlpsasti pikendada või lühendada

SEADMETE TAGASTAMINE JA ARVELDAMINE

Seadmete tagastamine on lihtne ja kiire

Ramirent annab selgelt teada, kui tagastatavate seadmete rendihinnale lisanduvad puhastus- või remondikulud

Arved vastavad kokkulepitud hindadele

Arvete selgus

Kui mul on olnud arvete kohta küsimusi, on Ramirent mulle piisavalt kiiresti vastanud

VABAS VORMIS TAGASISIDE

Kas on midagi, mida te vajate, aga praegu Ramirendist ei saa? Mida Ramirent peaks oma seadmete või teenuste valikusse lisama?

Kuidas Ramirent peaks oma tegevust parendama?

Mida Ramirent eriti hästi teeb? Millega olete kõige enam rahul?

Milline väide kirjeldab kõige paremini teie organisatsiooni suhteid Ramirendiga, kui teie või teie organisatsioon rendib seadmeid (nt tellingud, tõsteseadmed, tõstukid, käsitööriistad, rasketehnika jne)?

Kasutame teenusepakkujana alati või peaaegu alati Ramirenti

Kasutame teenusepakkujana enamasti Ramirenti

Kasutame teenusepakkujana Ramirenti umbes pooltel juhtudel

Kasutame Ramirenti mõnikord, kuid enamasti kasutame teenusepakkujana teisi firmasid

Kasutame Ramirenti teenusepakkujana väga vähe, kui üldse

Ei oska öelda

Kui sageli plaanite hinnanguliselt kasutada Ramirenti oma teenusepakkujana tulevikus?

(0=palju harvem, 10=palju sagedamini)

Mis paneks teid renditeenuseid rohkem kasutama, kui seda praegu teete?

Kuidas hindaksite Ramirendi üldist seadmete ja teenuste kvaliteeti võrreldes teiste rendiseadmete pakkujate kvaliteediga?

Kas on midagi, mida Ramirent peaks konkurentidelt õppima, näiteks midagi sellist, mida konkurendid selgelt paremini teevad kui Ramirent?

Milline on Ramirent võrreldes teiste renditeenusefirmadega?

(0=märkimisväärselt halvem, 10=märkimisväärselt parem)

Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal võrreldes teiste renditeenusefirmadega?

Kergesti ligipääsetavad rendipunktid ning lai rendipunktide võrgustik

Lai tootevalik

Veebiteenused

Usaldusväärsus

Hea hind

Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks

Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti

Lisateenused

Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks

Kas kasutate mõnda teist renditeenuse pakkujat?

Nimetage ettevõtteid, kelle teenuseid te veel kasutate?

Kui hästi saab järgnevate väidete põhjal hakkama teie teine renditeenuse pakkuja?

Kergesti ligipääsetavad rendipunktid ning lai rendipunktide võrgustik

Lai tootevalik

Veebiteenused

Usaldusväärsus

Hea hind

Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks

Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti

Lisateenused

Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks

Lisa 2. Kvalitatiivse osa küsimustik

Iseloomustage palun ennast ehitussektoris:

- Mitu aastat olete töötanud ehitussektoris?
- Kuidas on arenenud Teie karjäär ehitussektoris?
- Kui kaua olete olnud antud firmas?
- Mis on Teie ametinimetus?

Kui palju töötatud ajast olete realselt kokku puutunud ehitusseadmete rentimisega?

Kuidas suhtute üleüldiselt rentimisse, kas see on Teie jaoks pigem hea võimalus või kahjuks teatud juhtudel ainuke lahendus?

Kas on midagi, mida te vajate, aga praegu Ramirendist ei saa? Mida Ramirent peaks oma seadmete või teenuste valikusse lisama?

Mida Ramirent eriti hästi teeb? Millega olete kõige enam rahul?

Mida Ramirent võiks paremini teha?

Kui sageli plaanite kasutada Ramirenti oma teenusepakkujana tulevikus?

Mis paneks teid renditeenuseid rohkem kasutama, kui seda praegu teete?

Kuidas hindaksite Ramirendi üldist seadmete ja teenuste kvaliteeti, võrreldes teiste rendiseadmete pakkujate kvaliteediga?

Kas on midagi, mida Ramirent peaks konkurentidelt õppima, näiteks midagi sellist, mida konkurendid selgelt paremini teevad kui Ramirent?

Kui oluline on Teie jaoks loodussõbralik tarbimine? Kas Te kasutate pigem vedelkütustel toimivaid seadmeid või akudel/elektril toimivaid seadmeid (näitena võib tuua akudega Dino ja bensiinimootoriga Dino)?

Mida te arvate veebipõhisest rentimisest – klient saab veebist tellida kogu teenuse? Kui see lahendus Teile meeldib ja Te kasutaksite seda, siis palun kas Te seletaksite natuke, milline see võiks Teile arvates olla?

Kuidas Ramirent saaks Teie töötajatele kasulik olla? Kas ta saaks kuidagi paremini informeerida Teid erinevatest seadmetest või uuematest tehnoloogiatest?

Võib-olla on Teil lisaks tähelepanekuid, kuidas Ramirent peaks oma tegevust parendama?

Lisa 3. Intervjuudele eelnenud küsimustikkude vastused

Kaarel Kümnik - intervjuu kestvus 10:22	Väga halb						suurepärase
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik					x		
Tootevalik					x		
Veebiteenused			x				
Usaldusväarsus						x	
Hea hind						x	
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks				x			
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti						x	
Lisateenused				x			
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks					x		

Rauno Lõhmus - intervjuu kestvus 13:30	Väga halb						suurepärase
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik				x			
Tootevalik						x	
Veebiteenused			x				
Usaldusväarsus							x
Hea hind					x		
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks			x				
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti						x	
Lisateenused				x			
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks						x	

JaneK Vint - intervjuu kestvus 13.05	Väga halb						suurepärase
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik					x		
Tootevalik							x
Veebiteenused					x		
Usaldusväarsus							x
Hea hind						x	
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks		x					
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti							x
Lisateenused							x
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks					x		

Ranel Rünk - Intervjuu kestvus 10:02	Väga halb						suurepärase
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik					x		
Tootevalik						x	
Veebiteenused							x
Usaldusväarsus							x
Hea hind						x	
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks						x	
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti					x		
Lisateenused						x	
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks							x

Kert Põldveer - Intervjuu kestvus 11:04	Väga halb						suurepärase
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik						x	
Tootevalik							x
Veebiteenused							
Usaldusväarsus							x
Hea hind				x			
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks			x				
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti				x			
Lisateenused					x		
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks						x	

Lisa 3. järg

Joosep Nõupuu - Intervjuu kestvus 8:07	Väga halb						suurepärane
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik					x		
Tootevalik					x		
Veebiteenused				x			
Usaldusväärsus						x	
Hea hind			x				
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks			x				
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti					x		
Lisateenused			x				
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks						x	

Erki Kuuba - Intervjuu kestvus 8:15	Väga halb						suurepärane
Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	1	2	3	4	5	6	7
Rendipunktide võrgustik					x		
Tootevalik						x	
Veebiteenused					x		
Usaldusväärsus						x	
Hea hind						x	
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks					x		
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti						x	
Lisateenused					x		
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks							x

Lisa 4. Intervjuudele eelnenud küsimustikkude vastuste keskmised

Kuidas hindate Ramirenti järgnevate väidete põhjal?	Keskmine
Rendipunktide võrgustik	5,0
Tootevalik	6,0
Veebiteenused	4,5
Usaldusväärsus	6,6
Hea hind	5,1
Juhendamine seadmete ohutuks kasutamiseks	3,7
Võime pakkuda täisrendilahendusi , mitte üksnes seadmete renti	5,6
Lisateenused	4,9
Pakub lahendusi/nõuandeid minu/meie projekti edukaks õnnestumiseks	6,0