

Seoses globaalse konkurentsi tihenemise ning ärikeskkonna moderniseerumisega teenindussfääris on ekspedeerimisettevõtetal tarvis üha täpsemat informatsiooni oma klientide ning nende kasumlikkuse kohta, millest johtuvalt saaks vastu võtta otsuseid kliendisuhete juhtimise valdkonnas, et parandada ettevõtte tulemusnäitajaid.

Töö raames keskendus autor veoettevõtja poolt väljastatud arvel sisalduvate kulude jaotamisele klientide veotellimuste kaupa. Probleemiks oli asjaolu, et uurimisobjektiks olevas ettevõttes kasutatakse kliendipõhise kuluaruande tegemisel lihtsustatud meetodeid ning arvutusmudeleid. Selliselt saadud andmed ning tulemused ei anna õiget ülevaadet kliendi teenindamiseks tehtud kulutustest ning ressursikasutusest.

Probleemi põhistamiseks viis töö autor kvalitatiivse uurimismeetodina läbi intervjuud juhtivate ekspedeerimisettevõtete võtmeisikutega. Intervjuude käigus selgus, et otsekulude jaotamiseks on ekspedeerimisvaldkonnas kasutusel ainult kahte tüüpi arvutusmudeleid, mis kumbki ei taga piisava täpsusega kuluinfot – seega esines tunnetatud vajadus uue mudeli väljatöötamiseks.

Käesoleva töö eesmärgiks oli juhtumianalüüsi abil ajakohastatud arvutusmudeli loomine, mis eelmainitud otsekulude jaotamisel arvestaks senisest enam põhjuslikke seoseid. Autori poolt väljatöötatud mudel on rakendatav enamikes ekspedeerimissektoris tegutsevates ettevõtetes.