

LÜHIKOKKUVÕTE

Kristin Parve

Maakondliku lõppkliendi tarnete teenusekvaliteedi monitooring ja arendusvõimalused Telia Eesti AS jaotuslogistika näitel

Käesoleva lõputöö pealkiri on „Maakondliku lõppkliendi tarnete teenusekvaliteedi monitooring ja arendusvõimalused Telia Eesti AS jaotuslogistika näitel“. Töö eesmärgiks oli analüüsida Telia Eesti AS kullerteenuse kvaliteeti ning pakkuda välja potentsiaalseid arendusvõimalusi kullerteenuse parendamiseks. Töö eesmärgi saavutamiseks analüüsiti ettevõttesiseseid kullerteenuse andmeid ning viidi läbi süvaintervjuud Telia Eesti AS lao- ja logistikaosakonna juhi ning kullerteenust osutavate partnerettevõtete esindajatega.

Andmete analüüsil selgus, et peamine kullerteenuse kvaliteeti iseloomustav tegur, mida ka Telia Eesti AS partnerid enda teenuse puhul hindavad, on tarnete õigeaegsus. Võrreldes tarnete õigeaegsuse näitajaid kahe fookusvalimisse kuulunud maakonna vahel, on käärid kahe teenusepakkuja vahel märgatavad. Oluliselt kõrgem sooritus on kullerfirmal Y, kuigi ka selle näitajad polnud parimad. Töö autori hinnangul on Telia Eesti AS logistikaosakonna suureks väljakutseks töötada välja lihtne ning kasutajasõbralik viis edaspidiseks tarnete õigeaegsuse paremaks monitoorimiseks. Kuigi protsessis on erandeid palju, leiab autor, et oma klientide parimaks teenindamiseks on hädavajalik proaktiivselt teenuse kvaliteedi nimel vaeva näha.

Võtmesõnad: Kullerteenus, kvaliteet, *cost of poor quality* (COPQ), Telia Eesti AS,