

TTÜ EESTI MEREAKADEEMIA

Merenduskeskus

Meretranspordi lektoraat

Karlis Strazdin

**HARJUMAA SISESTE MAANTEVEDUDE OPTIMEERIMINE
DSV TRANSPORT AS NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Lektor Ain Kiisler

Tallinn 2015

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele,
olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Karlis Strazdin

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 141067VDSR

Üliõpilase e-posti aadress: karlisstrazdin@gmail.com

Juhendaja professor Ain Kiisler:

Töö vastab mabakalaureusetööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

ABSTRAKT	5
SISSEJUHATUS	6
1. MAANTEETRANSPORT JA SELLE JAGUNEMINE.....	8
1.1 Maanteedtransport ja selle eelised ja puudused teiste transpordiliikide ees	8
1.2 Maanteedtransporti kaubavedude liigid	10
2. KLIENDITEENINDUS	16
3. EKSPEDEERIMINE	19
4. DSV TRANSPORDI TUTVUSTUS	21
5. HARJUMAA SISESTE VEDUDE VEOKORRALDAJA TÖÖPROTSESSI KIRJELDUS	26
6. RAHVUSVAHELISTE VEDUDE VEOKORRALDAJATE RAHULOLU HARJUMAA SISESTE VEDUDE VEOKORRALDAJA TÖÖGA.....	29
6.1 Uuringu läbiviimise alused	29
6.2 Rahuloluuuringu küsimuse „Kuidas olete praegu rahul kohaliku osakonna Harjumaa siseste vedude kvaliteediga?“ vastuste analüüs	30
6.3 Rahuloluuuringu küsimuse „Kuidas olete rahul kaupade kohaletoimetamise ja pealekorjamisega?“ vastuste analüüs	31
6.4 Rahuloluuuringu küsimuse „Milliseid probleeme on esinenud Harjumaa sisetel vedudel?“ vastuste analüüs	32
6.5 Rahuloluuuringu küsimuse „Millised on Harjumaa vedude puhul positiivsed küljed?“ vastuste analüüs	33
6.6 Rahuloluuuringu küsimuse „Milliseid probleeme oled täheldanud Harjumaa veokorraldajate töös ning kuidas saaks neid vältida?“ vastuste analüüs.....	34
6.7 Rahuloluuuringu küsimuse „Muud soovitusid Harjumaa veokorraldajatele“ vastuste analüüs.....	36
6.8 Rahvusvaheliste veokorraldajate rahuloluuuringu kokkuvõte ja ettepanekud Harjumaa veokorraldajate töö parendamiseks.....	37
7. DSV SOOVITUSINDEKS.....	40
7.1 Uuringu tutvustus	40
7.2 Soovitusindeksi uuringu tulemused	41
7.3 Klientide tagasiside analüüs	43

7.3.1 Klientide negatiivse tagasiside analüüs	44
7.3.2 Klientide postiviise tagasiside analüüs	45
7.4 Soovitused kvaliteedi parandamiseks ja töö optimaalsemaks muutmiseks.....	47
KOKKUVÕTE	48
KASUTATUD KIRJANDUS	51
SUMMARY	53
LISA 1	55
LISA 2.....	56

ABSTRAKT

Maanteetransport on väga suure osatähtsusega transpordiliik. Erinevate uuringute järgi on kindlaks tehtud, et ligi 90% kogu Euroopas liikuvast kaubast liigub maanteedmööda mis teeb selle ülekaalukalt suurimaks transpordiviisiks Euroopa siseste vedude puhul.

Antud töö eesmärgiks oli analüüsida Harjumaa vedude veokorraldaja tööd, tema töös tekkivaid probleeme. Käesolevas töös kasutati probleemide leidmiseks kahte küsitlust, millest esimene koostati autori poolt ning mille sihtrühmaks olid rahvusvaheliste vedude veokorraldajad, kes kasutavad Harjumaa siseste vedude eel- ja jaotusveo teenust ning teine küsimus probleemide tuvastamiseks oli DSV Transport AS-i koostatud soovitusindeksi küsitlus, kus suurimatelt klientidelt oli küsitud seda, kuidas nad soovitaksid DSV-d oma sõpradele ja kolleegidele ning kus vastajatel oli võimalus lisada arvamus DSV kohta.

Töö koosneb teoreetilisest osast, kus on räägitud maantevedudest ning selle jagunemisest, samuti on räägitud ekspedeerimisest ja klienditeenindusest. Töö praktilises osas on analüüsitud küsitluse tulemusi ning tuvastatud probleeme Harjuma vedude veokorraldaja töös nii rahvusvaheliste veokorraldajate silme läbi, kui ka klientide silme läbi ning mõlema küsitluse põhjal on tehtud järeldused, kuidas parandada Harjumaa vedude veokorraldaja tööd.

Maanteetransport, Süsteemsed veod, Põhiveod, Klienditeenindus, Ekspedeerimine, Veokorraldaja

SISSEJUHATUS

Maanteetransport on väga suure osatähtsusega transpordiliik. Erinevate uuringute järgi on kindlaks tehtud, et ligi 90% kogu Euroopas liikuvast kaubast liigub maanteedmööda mis teeb selle ülekaalukalt suurimaks transpordiviisiks Euroopas[1, lk 43]. Maantevedod on populaarsed peamiselt selle tõttu, et neil on mitmeid eeliseid teiste transpordiliikide ees, mis teeb maanteetranspordi teatud juhtudel asendamatuks. Üks peamisi eeliseid on autode väga kõrge ligipääsetavus erinevatele paikadele samas kui teiste transpordiliikide puhul on see piiratud. Väga tähtis osa maanteevedudel on ka kohalikel vedudel ehk riigisisestel vedudel, mis on suures osas ka ette- ja jaotusvedod rahvusvahelistele vedudele. Paljudel juhtudel on just kohalike vedude kvaliteet see, mis määrab klientide rahulolu tervikliku veoteenuse osutamise.

Oma lõputöö teemaks valis autor seonduvalt riigisisestele autokaubavedudele teema, keskendumisega Harjumaa siseste vedude kvaliteedi parandamisele ja veokorraldaja töös tekkinud kitsaskohtade ja probleemide lahendamisele. Teema valiku põhjuseks on asjaolu, et kolmanda kursuse praktika oli autoril ette nähtud veeta vahendusfirmas, ning praktikakoht leiti DSV Transpordis, mis on Eesti suurim ekspedeerimisfirma.[21] Praktikale asus autor kohalike maantevedude osakonnas ning praktika käigus tuli asendada sealseid veokorraldajaid ning tuli kokku puutuda ka Harjumaa siseste vedude korraldamisega ning seda nii veokorraldajana, kui ka Harjumaa veokorraldajatelt kaupade ette- ja jaotusveo teenuseid tellides. Seega oli autoril võimalus esindada mõlemat veolepingu osapoolt ning seeläbi näha mitmeid tekkinud probleeme veokorraldajate töös. Tekkinud situatsiooni tõttu nägi autor võimalust kirjutada lõputöö seoses Harjumaa vedude veokorraldusliku poole parandamiseks ning optimaalsemaks muutmisel. Kooskõlastades Harjumaa vedude veokorralduslikes pooltes tekkinud probleemidest tuleneva lõputöö kirjutamist juhtkonnaga jõuti järeldusele, et selline uurimus võiks olla aktuaalne seoses suurenevate jaotusvedude mahtudega ning seda just Harjumaa piires, kus toimub suur osa ette- ja jaotusvedudest.

Uurimuse eesmärgiks on leida optimeerimisvõimalusi Harjumaa vedude veokorraldaja töös. Selle tulemuse saavutamiseks koostas autor küsimustiku mille tulemusena sooviti leida probleeme, mida tajuvad Rahvusvaheliste vedude veokorraldajad Harjumaa veokorraldajate töös. Tulemuse saavutamiseks uurib autor veel DSV Transport AS-i poolt koostatud soovitusindeksit ning analüüsib selle tulemusi ning tehtud analüüsi abil leiab lahendusi

Harjumaa veokorraldaja töö optimeerimise võimalusteks. Uurimuse eesmärkide täitmiseks koostab autor küsimustiku DSV rahvusvahelistele veokorraldajatele, mille eesmärgiks on leida probleeme, mida tajuvad rahvusvahelised veokorraldaja Harjumaa veokorraldaja töös. Kuna kohalike vedude üksuse peamiseks tegevusvaldkonnaks on rahvusvaheliste vedude jaoks tehtavad ette- ja jaotusveod, siis küsitluse vastuste analüüsi tulemusena peaksid selguma suuremad probleemid, mis on Harjumaa vedajate töös. Antud küsitluse analüüsi tulemusena leitakse lahendused probleemide lahendamiseks või vähendamiseks. Uurimuse teises osas analüüsitakse DSV poolt läbi viidud kliendi soovitusindeksi küsitluse tulemusi ning analüüsi tulemusena tahetakse leida vastuse kuidas muuta vedusid efektiivsemaks nii, et kliendid oleks rahul veo teenusega. Mõlema analüüsi tulemusena üritatakse leida lahendused DSV Transpordi kohaliku osakonna veokorraldaja töö optimeerimise võimalusteks.

Lõputöö on jagatud seitsmeks peatükiks, millest esimesed kolm peatükki moodustavad teoreetilise osa. Esimene peatükk käsitleb üldiselt maanteetransporti ning maanteevedusid, ning kuidas neid liigitatakse. Eraldi räägib autor jaotus- ja põhivedudest, ning nende alaliikide omavahelisest seotusest. Lõputöö teine peatükk keskendub klienditeeninduse tähtsusele ning teooriale. Kolmanda peatüki teemaks on ekspedeerimine, mis keskendub kaubavedude korraldamisele. Alates neljandast peatükist hakkab töö praktiline osa. Praktilise osa esimeses peatükis keskendutakse DSV ajaloole, firma praegustele seisudele, ning autor annab ülevaate DSV Eesti üksusest. Viiendas peatükis kirjeldatakse Harjumaa vedude veokorraldaja tööprotsessi. Töö kuues peatükk räägib rahvusvahelistele veokorraldajatele koostatud küsitlusest ning sisaldab selle analüüsi ja analüüsi tulemusel tehtud järeldusi Harjumaa veokorraldaja töö optimeerimiseks. Töö viimases ehk seitsmendas peatükis on analüüsitud DSV poolt läbi viidud soovitusindeksi uuringut ning leitud lahendusi antud uuringu analüüsi tulemuste abil.

1. MAANTEETRANSPORT JA SELLE JAGUNEMINE

1.1 Maantetransport ja selle eelised ja puudused teiste transpordiliikide ees

Maanteetransport on üks tähtsamaid transpordiliike. Erinevate uuringutega on kindlaks tehtud, et ligi 90% kogu Euroopas liikuvast kaubast liigub maanteedmööda.[1, lk 43]. Maanteetransport on nii populaarne, kuna tal on palju eeliseid teiste transpordi liikide ees ning need eelised teevad maanteetranspordi teatud kaubavedude puhul asendamatuks. Üks põhjus, miks maanteetransport on teatud situatsioonides asendamatu on see, et autodel on väga kõrge ligipääsetavus erinevatele paikadele samas kui teistel transpordiliikidel on see piiratud ehk maanteetranspordi puhul on võimalik korraldada „uksest ukseni“ transporditeenust mida võimaldab teede tihe võrgustik ja autode suur manööveramisvõime [2] . Näiteks laevadel on võimalik ligi pääseda piiratud alale ehk ainult sinna kus on mered ja laevatatavad jõed ning sinna rajatud sadamad. Sadamasse jõudvad kaubad aga üldjuhul sinna ei jää kuna kliendid asuvad tavajuhul sisemaal kuhu laevaga ligi ei pääse ning siis on paratamatult vaja teisi transpordivahendeid selleks, et kaubad sadamast edasi klientideni viia. Sadamast kauba edasiviimiseks on kaks peamist võimalust, kas viia kaup edasi rongiga või autodega. Rongidega on üldjuhul kaupade transport odavam, kui autodega aga samuti on rongide liikumine piiratud raudteedega ning paljud kliendid ei oma raudtee terminali, mis tähendab seda, et üldjuhul on ka sellisel juhul vaja mingil hetkel kasutada autotransporti. Lisaks sellele pole alati kõikides sadamates raudtee ühendust mis välistab paljudel juhtudel üldse rongide kasutamise võimaluse. Lisaks suurele manööverdamisvõimele on maanteetranspordil veel mitmeid eeliseid nagu suur paindlikus vedude korraldamisel ehk veovahendeid on suhteliselt lihtne suunata ümber veoprotsessi käigus, vedude suur sagedus, tihe terminalide võrk, mitmekesine veoinventar – palju eri tüüpi veokeid ja haagiseid mitmesuguste veoülesannete täitmiseks [1, lk 44]. Lisaks eelistele on muidugi ka maantetranspordil omad miinused, sest kui miinuseid ei oleks, siis ei oleks ka vajadust teisi transpordiliike kasutada. Üheks suurimaks miinuseks maantetranspordi puhul on see, et autoga saab vedada ainult piiratud koguses kaupa ehk siis autovedude puhul on veovahendil piiratud kandevõime ehk võrreldes näiteks laeva või raudteetranspordiga saab maanteedmööda vedada ainult piiratud koguse kaupa. *Täna on Eesti teedel lubatud liigelda kuni 40-tonnise (erandina 44-tonnise – juhul kui*

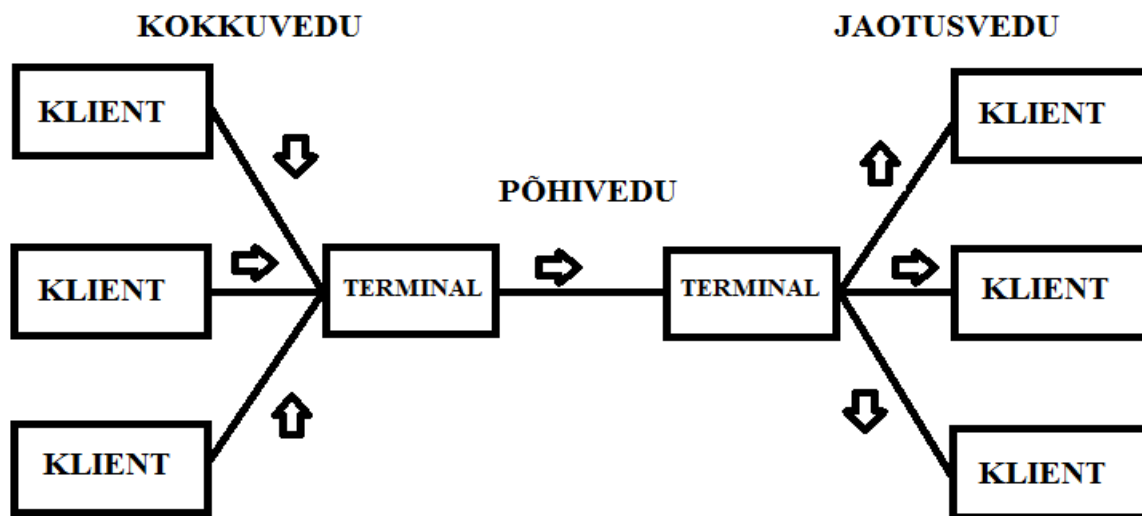
tegemist on vähemalt 3-teljelistel vedukitel vähemalt 3-teljeste haagistega või merekonteinerite veol vähemalt 2-teljeste haagistega) tegeliku massiga sõidukitega, mille pikkus ei ületa 18,75 meetrit .[3] Lisaks sellele on autotransport kõige enam keskkonda saastav transpordiliik, paistes silma veovahendite suure heitegaasieralduse ja kütusekasutuse väikese kasuteguriga. 1 liitri kütusega saab 1 km kaugusele vedada 50 tonni kaupa, raudteetranspordiga 97 tonni ja siseveetranspordiga 127 tonni [4, lk 43]. Texase transpordiinstituudis tehtud uuringu käigus leiti, et 1 liitri kütusega saab 1 tonnise veose vedada 66 km, raudteel 176 km ja siseveel 245 km kaugusele [5, lk 236]. Lisaks sellele on maanteetranspordil võrreldes teiste transpordiliikidega suhteliselt kõrge omahind, mis on tingitud suhteliselt kõrgest mootorikütuse hinnast, juhtide tööaja piirangutest, teemaksudest ja veel muudest teguritest. Alljärgnevas tabelis 1. on näha võrdlus transpordiliikide vahel.

Tabel.1 Erinevused transpordiliikide vahel Allikas: (Logcluster, mode of transport[6])

	Maanteetransport	Raudteetransport	Meretransport	Õhustransport
Kiirus	Mõõdukas	Mõõdukas	Aeglane	Väga kiire
Töökindlus	Hea	Hea	Piiratud	Väga hea
Hind tonn/kilomeeter	Keskmine	Madal/Keskmine	Madal/ Väga madal	Kõrge
Paindlikus	Kõrge	Madal	Madal	Keskmine
Muud omadused	Suur terminalivõrgustik, Mõistlik kasutada lühikeste ja keskmiste vahemaade puhul	Suured kaubakogused maismaadmööda,	Mõistlik kasutada suurte kaubakoguste veol ja pikkade vahemaade puhul kui aeg ei ole esmatähtis.	Hädaolukorras kaupade vedu, Kalliste kaupade transpordiks, Pikkade vahemaade puhul kui aeg on esmatähtis
Eelised	Küllaltki kiire, Uksest-ukseni vedu, Paindlikus,	Ökonoomne, Suur mahutavus, Ulatus ja kiirus (Enamikus riikides)	Ökonoomiline, Väga suur mahutavus, Odav	Kiire, Usaldusväärne, Kerge jälgida kaupade liikumist
Puudused	Ohtlik, Kõige rohkem keskkonda saastav	Keeruline leida vaguneid, Hilinemised, Ei ole paindlik,	Aeglane, Kaupade transpordiks sadamast on vaja teist transpordiliiki, Paindlikuse puudumine	Kallis, Kaubakogus on piiratud (Ohtlike ainete veol, kauba suurusel, massil)

1.2 Maanteetranspordi kaubavedude liigid

Maanteetranspordis jagunevad kaubad kaheks suuremaks allrühmaks ehk süsteemseteks vedudeks ja otsevedudeks. Süsteemsete vedude all (Joonis 1) mõistetakse veosüsteeme, mis põhinevad terminalivõrgustikel ning mis jaguneb omakorda kaheks suuremaks osaks ehk põhivedudeks ja jaotus-/kokkuvedudeks[5, lk 256-257]. Süsteemseid vedusid tehakse aga sellepärast, et hoida kokku kulusid. Põhivedudeks loetakse vedusid, kus veetavad kogused on suured ja vahemaad pikad. Põhivedud toimuvad üldjuhul terminalide vahel, kuid samuti ka kliendilt terminali, terminalist kliendini kuid ka tarnijalt kaubasaajale toimuvat rahvusvahelist vedu[1, lk 130]. Süsteemsete vedude teiseks suureks osaks on jaotusveod, mis on põhivedudele toetavaks üksuseks teostades põhivedudele kokkuvedusid ehk kaupade terminali korjamist ning kaupade laialivedu terminalist klientidele.



Joonis.1 Süsteemne vedu (Allikas: Autori looming)

Teine suur osa on otseveod, mille all mõistetakse kaupade vedu otse kauba saatjalt kauba saajale ilma, et vahepeal ladustataks kaupa või muudataks veotüksust.

Jaotusveod on veod, mis toimuvad terminalist klientidele ning samuti loetakse jaotusvedude alla ka kauba kokkuvedu ehk siis väikesaadetiste kogumist terminali kliendi

juurest. Enamasti on tegemist kohalike ehk riigisiseste vedudega. Jaotusvedudena käsitletakse ka euroliidus naaberriikide ja lähiriikidevahelisi vedusid, mille puhul paikneb jaotusladu või terminal ühes riigis, saajad aga teises.[1. Lk 129].

Jaotusveod on üldjuhul üks probleemiderohkemaid osi kogu veoringi juures, kuna kohale toimetatavate saadetise arv on üldjuhul suur ja see tähendab seda, et tuleb meeles järgi olla paljudele klientidele korraga. Alati see ei õnnestu ning see võib mõne kliendi muuta rahulolematuks veoteenuse osas. Jaotusvedude puhul tekivad probleemid võivad olla:

- Kellaajaliste tarnete hiline mine. Näiteks kui veokorraldaja on autojuhile andnud ülesandeks maha panna mitu kellaajalist kaupa ning kui kuskil kauba mahaandmine ei toimu õigel ajal kas autojuhi või kaubasaaja probleemide tõttu siis kannatab järgmine klient, kes ootas oma kaupa kindlaks kellaajaks. See võib kliendi aga rahulolematuks muuta ning järgmine kord võib ta tellida transpordi mõne konkurendi käest. Lisaks võivad sellised ajalised viibimised viia selleni, et klient võib tarneaegadest mittekinnipidamise tõttu esitada transpordifirmale kahjunõude, mis suurendab veokulusid.
- Kaupade vigastamine jaotus- ja kokkuvedude käigus. Jaotusvedude toimumisel on suurenenud risk kaupa vigastada, kuna kaubad tuleb terminali maha laadida ning hiljem ka autole laadida, mis toob juurde juba kaks riskitegurit. Samuti on kaupade kinnitamine jaotusvedudel väiksema tähelepanu all, kuna vedude vahemaad on suhteliselt lühikesed ning autojuhid ei vaevu sellise vahemaa puhul sageli kaupa kinnitama ning seetõttu võib kaup veo käigus vigastada saada.
- Jaotusvedude puhul toimub otsekontakt kliendi ja jaotusvedude autojuhi, jaotusveo korraldaja ja klienditeenindajal mitte põhiveo autojuhil ja veokorraldajal ning seetõttu kujundab jaotusvedude kvaliteet ka terve veotsükli maine. Näiteks kui rahvusvaheliste vedude veokorraldaja on enda poolt teinud kõik hästi, see tähendab, et on pidanud tarneaegadest kinni ja toonud kauba tervelt terminali ja siis kui nüüd selle kauba viib ära jaotusauto, kes suudab selle kauba ära lõhkuda või tarneaegadest mitte kinnipidada siis peegeldab veo kvaliteeti just jaotusvedu mitte hästi teostatud põhivedu.

Kuna eelnevalt sai loetletud põhjuseid, et miks on jaotusveod probleemsed siis tegelikult on jaotusvedude korraldamine nii majanduslikult kui ka ajaliselt väga tähtsad. Üks peamisi

põhjuseid, miks eelistatakse kaubad vedada laiali jaotusautodega, on see, et jaotusvedude puhul on võimalik viia kaubad klientideni palju väiksemate kuludega, kui seda oleks otse tehes. Näiteks kui rahvusvaheline autojuht, kes tuleb Saksamaalt saaks veo eest tasustatud 0,7 EUR/km ja 10 EUR-i iga mahalaadimiskoha eest ja tal oleks viia kaupa Pärnusse, Kuressaarde, Rakveresse, Narva, Tartusse ja Tallinna ning igasse paika võrdselt 5 EUR alust lõpppunktiga Tallinn, siis kasutades Delfi kaardi rakendust[7], oleks antud veo kilometraaž 954 kilomeetrit. Ainult kaupade transpordiks Eesti eri paikadesse kuluks raha 727,8 EUR-i.

$$\text{Eestisisese transpordi maksumus} = kmh \times km + 10l$$

kus,

kmh - tasu kilomeetri eest,

km – läbitud kilomeetrid

l – laadimiste arv

$$\text{Eestisisese transpordi maksumus} = 0,7 \times 954 + 10 \times 6 = 727,8 \text{ EUR}$$

Kui auto viiks kõik kaubad Tallinnas asuvasse terminali, siis oleks läbitavate kilomeetrite arv umbes 128 [7] ehk transpordi eest vedajale maksaks firma 99,6 eurot.

$$\text{Eestisisese transpordi maksumus} = 0,7 \times 128 + 10 \times 1 = 99,6 \text{ EUR}$$

Kui vastavad kuus kaupa viia maha jaotusautodega, kus toimub tasutamine veetava koguse ja kilomeetri ja läbitud kilomeetrite arvu eest. Veetava koguse eest tasutamine on sihtkohtade järgi erinev. Vastavad näitajad on välja toodud tabelis 1.2.

Tabel 1.2. Kaupade tarnimiseks läbitav kilomeetraž ja tasu veetava koguse eest

Kauba sihtkoht	Kilomeetraž sihtkohta[7]	Tasu veetava koguse eest
Tartu	185 km	30.- EUR
Rakvere	100 km	25.- EUR
Pärnu	128 km	25.- EUR
Kuressaare	217	43.- EUR
Narva	211	35.- EUR
Tallinn	10	17.- EUR

Allikas: (Autori looming)

Valime autole makstava kilomeetri hinna 0,3 EUR/km ja valime autod sellised, et nad mahutavad kõik võrdselt 20 EUR alust ja eeldame, et autode kaubaruum on ära kasutatud maksimaalselt, siis sellisel juhul on autojuhile makstav raha kilomeetri eest antud kauba puhul:

$$Tasu kilomeetri eest(5 EUR - i puhul) = \frac{0,3}{20/5} = \frac{0,3}{4} = 0,075 \text{ EUR/km}$$

Alljärgnevate arvutuste järgi leiame kauba veo hinna, mis tuleb maksta vedajatele eri paikadesse kaupade transpordiks

$$Kauba veo hind (5 aluse eest) = Vk + 0,075km$$

kus,

Vk - Veetava koguse eest tasutav summa

$$Kauba veo hind Tartusse (5 aluse eest) = 30 + 0,075 \times 185 = 43,9 \text{ EUR}$$

$$Kauba veo hind Rakveresse (5 aluse eest) = 25 + 0,075 \times 100 = 32,5 \text{ EUR}$$

$$Kauba veo hind Pärnusse (5 aluse eest) = 25 + 0,075 \times 128 = 34,6 \text{ EUR}$$

$$\text{Kauba veo hind Kuressaarde (5 aluse eest)} = 43 + 0,075 \times 217 = 59,3 \text{ EUR}$$

$$\text{Kauba veo hind Narva (5 aluse eest)} = 35 + 0,075 \times 211 = 50,8 \text{ EUR}$$

$$\text{Kauba veo hind Tallinna (5 aluse eest)} = 17 + 0,075 \times 10 = 17,8 \text{ EUR}$$

Arvestada tuleb lisaks kaubaveo hinnale ka ümberlaadimiskuludega, milleks valime 3 eurot aluse kohta ning ümber tuleb laadida 30-nd alust mis teeb kogu kauba ümberlaadimiskuludeks:

$$\text{Ümberlaadimiskulud} = 30 \times 3 = 90 \text{ EUR}$$

Lisaks arvestatakse kuludesse veel ka raha, mis kulub rahvusvahelisel autol sõitmiseks Pärnust Tallinnasse

Kokku teeks see jaotusvedude puhul veo hinnaks :

$$\begin{aligned} \text{Kaubaveo koguhind} &= 43,9 + 32,5 + 34,6 + 59,3 + 50,8 + 17,8 + 90 + 99,6 \\ &= 428,5 \text{ EUR} \end{aligned}$$

Ehk antud arvutuste põhjal selgub, et kui vedada antud kaubad rahvusvahelise autoga otse, siis oleksid kulud kaupade veoks 727,8 eurot ja kui antud veod korraldada jaotusvedudena, siis oleks veo hind 428,5 eurot ehk jaotusvedusid korraldades hoiab kokku 299,3 eurot.

Teine põhjus, mis jaotusvedusid on mõistlik korraldada, on aeg. Kui rahvusvahelisel autojuhil kuluks eelnevas näites toodud ringi läbimiseks kuluks delfi kaardi andmetel [7] ligi 12 tundi puhast sõiduaega ning kui arvestada igale mahalaadimisel lisaks veel 30 minutit, siis kuluks kogu ringi läbimiseks ligi 15 tundi ehk umbes 2 tööpäeva, samal ajal kui jaotusvedude puhul saaks antud veod korraldada ära umbes poole tööpäeva ehk 4 tunniga. Lisaks sellele, kui rahvusvaheline autojuht kulutab kaupade laialivedamisele 2 tööpäeva, siis venib ka tema järgmine väljumine, kuna enamus suurtes ekspedeerimisfirmades on kaugematel suunadel kindlad väljumisajad, siis sellisel juhul võib olla juhul oht, et tema järgmine väljumine lükkub edasi.

Jaotusveod pakuvad võimalust osutada klientidele veo käigus või vahetult pärast selle toimumist erinevaid lisaväärtusteenuseid[1, lk 130]. Üks viis on korraldada süvajaotus ehk kaupa ei loovutata estakaadil või auto lastiruumis vaid viiakse kaup siseruumidesse[1, lk 130]. Teine variant kuidas luua lisaväärtusi on näiteks see, et autojuht tegutseb otseselt kauba saatja esindajana osutades lisateenused – näiteks asendades kontoris remonti vajava arvutimonitori

või ühendades ka juhtmed arvuti külge. Selline variant saab aga ainult töödada siis, kui autojuhid on piisavalt teadlikud antud lisateenuse pakkumise valdkonnas ning seda saab teha ainult teatud klientide puhul. [8]

Süsteemsete vedude teine osa on põhivedu, mis on üldjuhul vedu kahe terminali vahel, kuid ka vedu, mis teostatakse tarnijalt kauba sihtriigi terminali või lähteriigi terminalist sihtriigi kaubasaajale. Vedusid tarnijalt kauba sihtriigi terminali ja terminalist kauba sihtriigi kaubasaajale teostatakse üldjuhul täiskoorma ja suuremate osakoormate puhul väikesaadetiste puhul toimub tavaliselt kaupade kokkuvedu ja pärast jaotusvedu. Tavajuhul on põhiveo ajal kaubaruumis mitmete klientide saadetise ning seetõttu saadakse autodele võimalikult suur kandevõime koormatus või ruumala täitvustaste. Põhivedude veoteekonnad on üldjuhul pikad ning siis on oluline, et täitvustaste oleks võimalikult suur või oleks veovahendi/veoühiku kandevõime maksimaalselt ära kasutatud. Seda tehakse sellepärast, et minimeerida ühikukulu ja hiljem teenida veo pealt võimalikult suur kasum.[1, lk 130]

2. KLIENDITEENINDUS

Tugeva konkurentsi ajal, kus paljud firmad pakkuvad sarnaseid teenuseid, sarnaste hindade, kvaliteedi ja võimalustega on üks peamisi võimalusi konkurentidest erineda klienditeeninduse abil. Klienditeenindus on see faktor, mis võib firmale anda edu oma konkurentide ees ning mis võib kliendi panna valima just selle firma toodet või teenust. [9, lk 40]. *Ettevõtte seisukohalt on klienditeenindust vaadatud kui turundust, mida kirjeldatakse nelja tegevuse kompleksina: toode, hind, reklaam ja koht* [10, lk 91]. Klienditeeninduse all mõistetakse kõikide selliste toimingute koosmõju, mille abil ettevõtte toote või teenuse kliendile kättesaadavaks teeb ehk tavajuhul algab see tellimuse vastuvõtmisega ja lõppeb kauba üleandmisega kliendile. Paljudel juhtudel lisandub veel müügijärgne teenindus. [11, lk 68] Klienditeenindus võib positiivselt mõjutada klientide ostuotsuseid, suurendada kordusostude tõenäosust ja võimaldab hoida firma kliente. Firmade klienditeenindusstrateegia põhineb täielikult klientide vajaduste ja tugineb turundusstrateegial ehk hea klienditeenindus on kõige parem viis end turustada. [10, lk 92] Klienditeenindusstrateegia peab olema majanduslikult tõhus, et mõjuda positiivselt ettevõtte kasumlikkusele. „*Tänapäeval on tarneketi käsitlusse tulnud mõiste kliendiväärtus (customer value), mida määratletakse selle kaudu, kuidas klient tajub firma kogu pakkumist (toode, teenus ja mittemateriaalsed väärtused.) Kliendiväärtust väljendatakse tajutud kasu ja omandamise tegelike kulude suhtega. Turuliider on firma, kes pakub kliendile kõrgeimat kasude-kulude suhet.*“ [10, lk 91]

Klienditeenindust mõjutavad elemendid jagunevad kolmeks osaks, millest esimene on tehingueelsed elemendid, mis on seotud organisatsiooni klienditeeninduse süsteemi kavandamise ja ülesehitusega ning mille alla kuuluvad järgnevad komponendid: [5, lk 119-120]

- klienditeeninduse kirjalik tegevusprogramm, mis peaks kindlaks määrama teenindusstandardid, klienditeenindajate vastutusala ning kajastama operatiivselt toimunud muutusi
- organisatsiooni struktuur, mis peab võimaldama kommunikatsiooni ja koostööd klienditeenindusega seotud üksuste vahel.

- tellimuse esitamise viis, mis näitab, kuidas võetakse klientidelt vastu tellimusi ning milliseid kommunikatsioonivahendeid kasutatakse
- tellimuste esitamise ühtne kontaktpunkt, ehk klientidega suhtlemise hõlbustamiseks on oluline koondada kliendisuhetus ühtsesse kontaktpunkti
- Klinditeenindaja kättesaadavus, mis näitab kui lihtne on kliendil klinditeenindajat kätte saada ning juhul kui üks klinditeenindajatest on tööst eemal, siis kes teda asendab ja kuhu on kõned suunatud, et ei tekiks situatsiooni, kus kõnedele ei vastata.
- Tellimuste suuruse piirangud määravad kas tellimustele on seatud mingid piirangu koguse kohta või väärtuse miinimumpiirid
- Süsteemi paindlikus on klinditeenindajate paindlikus juhul, kui toimuvad mingit ettenägematud sündmused

Teine element on tehinguaegsed elemendid ehk elemendid, mis kindlustavad otseselt toote jaotuse kliendile. Selle elemendi alla kuuluvad järgnevad komponendid: [5, lk 120-121]

- Kauba seisukord
- Kohaletoimetamise alternatiivid, mis tähendab eelkõige tegelemist kiirsaadetistega, mis puhul kasvavad kulud transpordile, kuid kliendi kuludu võivad olla hoopis suuremad juhul, kui kaup kiiresti kohale ei jõua. Näiteks jääb mingil firmal tootmine seisma, mis tekitab lisakulusid seisu arvelt ja firmale esitatud tellimusi ei suudeta õigeaegselt täita, mis omakorda võivad tuua kaasa trahvid jne.
- Tarneaeg
- Tarnekindlus
- Tellimise hõlpsus, mis näitab raskuste määra, millega kliendil võib tellimuste esitamisel kokku puutuda. Selleks võivad olla raskestimõistetavad tellimisvormid, dokumendid, hoolimatu teenindamine jne.
- Tellimuse seisust teavitamine ehk see on võime teavitada klienti tema tellimuse täitmise käigust

Tehingujärgsed elemendid esindavad vajalikke, toodet toetavate teenuste reastus. Tehingujärgseteks elementide loetakse:

- Arveldusega seotud protseduurid
- Arvete esitamise täpsus

- Toodete jälgimine
- Tagastuspoliitika
- Toote asendamine
- Klientide kaebuste ja tagastustega tegelemine. [12]

Neli kõige tähtsamat dimensiooni klienditeeninduse juures on aga aeg, usaldusväärsus, suhtlus ja paindlikus.[12] Kui kliendi ootused ja tajutud tase langevad kokku või kui kliendi tajutud tase ületas ootusi, siis on klient rahul. Seega saab teenuse kvaliteeti kirjeldada alljärgnevalt.[5, lk 126]

$$\text{Teenuse kvaliteet} = \frac{\text{tajutud teenuse tase}}{\text{oodatav teenuse tase}} \times 100$$

3. EKSPEDEERIMINE

Ekspedeerimine on kaubavedude korraldamine ning reeglina on see toiming kellegi teise nimel ja huvides. [13, lk 89] Ekspedeerimisfirmad on lülid kauba omanike ja vedajate vahel. Ekspedeerimisfirmade bilansis puuduvad tavaliselt veoautod ja kaupade transpordiks kasutatakse alltöövõtjate teenuseid. Ekspedeerimine põhineb kliendi ja vedajatebaasi haldamisel ehk ekspedeerimisfirmadel on oma kliendibaas, kes tellib pidevalt veoteenuseid ning alltöövõtjate baas, kes transpordivad kaubad punktist A punkti B. Seega ekspedeerimise mõtteks on võtta klientidelt tellimusi ning delegeerida need vedajatele.[14] *Osutatud teenuse eest saab ekspedeerija vahendustasu - tavaliselt teatud osa veo maksumusest, lisaks kindlaksmääratud tasud täiendavalt osutatud teenuste eest.*[1, lk 201] Kasutades kaupade veoks alltöövõtjate teenust, ei pea ekspedeerimisfirmasid tegema kulutusi autopargi soetamiseks, nende hooldamiseks ja remondiks ning see aitab säästa nii raha, kui ka aega. Vedajate ülesandeks on transportida kaubad neile ettenähtud kohta ning samuti hoida oma auto töökorras ning ekspediitorite ülesandeks on võtta vastu klientide tellimusi, suhelda klientidega ning komplekteerida auto nii, et autode täiteaste oleks koormatud võimalikult maksimaalselt. Selline tööjaotus on mõlemale osapoolle kasulik ning sellist viisi kasutavad paljud logistikaettevõtted. Lisaks selline jaotus minimaliseerib raiskamist tarneahelas ning tagab veo madala omahinna. [14] Selleks, et vedajad teeksid tööd on neile vaja tehtud töö eest maksta ka tasu ning selleks on neli põhilist viisi:

1. Fikseeritud hind. See tähendab, et vedajale makstakse sõidu eest kindel hind olenemata kauba kogusest ja kilometraazist. Näiteks DSV-s makstakse Tallinna siseste trilervedude puhul vedajale kindel hind, olenemata sellest, kas auto sõidab Laagrist Sauele või Laagrist Viimsisse, hind sellest ei muutu.
2. Kilomeetripõhine tasutamine. Sellise tasustamisviisi juures makstakse vedajale raha vastavalt tema poolt läbitud kilomeetritele. Sellist tasustamist kasutakse peamiselt autode puhul, kes läbivad pikki vahemaid. Näiteks DSV kohalikus osakonnas tasustatakse sellisel viisil treilervedajaid, kes viivad kaupa väljapoole Harjumaad või läbivad vähemalt 130 kilomeetrit, kuna sellisel juhul on neile kasulikum teha vedu kilomeetri hinnaga mitte fikseeritud hinnaga.

3. Kombineeritud viis, kus vedajale makstakse kilomeetri ning kauba koguse eest. Sellisel viisil tasustamine tähendab seda, et vedajatele makstakse iga läbitud kilomeetri eest kokkulepitud summa ning lisaks tasustatakse neid ka veetud kaubakoguse eest. Näiteks DSV-s tasustatakse nii peaaegu kõiki jaotusautosid ehk tagaluuktõstukiga autosid olenemata piirkonnast.
4. Tunniautod. Selline tasustamisviis tähendab seda, et vedajatele makstakse raha iga tööd tehtud tunni eest. Olenemata kauba kogusest ja läbitud kilomeetritest saavad nad iga tehtud tunni eest täpselt samasuguse summa. Näiteks DSV-s kasutatakse sellist tasustamisviisi osadele vedajatele, kes töötavad Harjumaa piires.

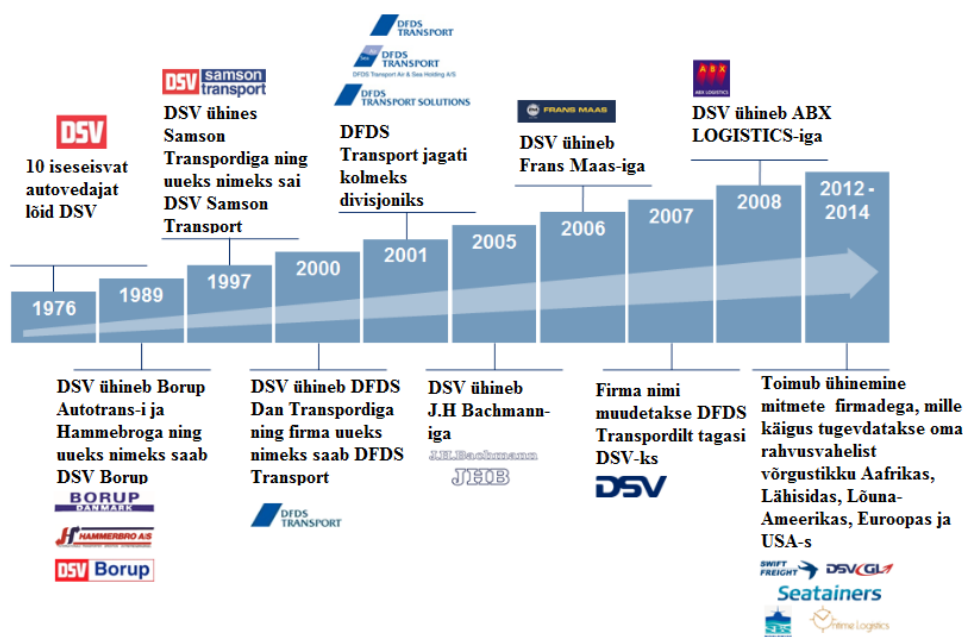
Selle, kuidas vedajat tasustakse, lepitakse kokku ekspedeerija ja vedaja poolt.

Lisaks vedude korraldamisele pakuvad paljud ekspedeerijad ka lisateenuseid ning seda selleks, et kaubaomanikel oleks kaupade transport võimalikult lihtne. Läbi ekspedeerija saab klient kõik vajalikud logistikateenused ühest kohast, mis on loodav lisaväärtus ning tarneahel kulgeb võimalikult väheste tõrgetega. Pakutavateks lisateenusteks võivad olla:

- Kaupade ladustamine
- Jaotusveod
- Kokkuveod
- Tollimisteenused
- Kaupade konsolideerimine
- Veodokumentide vormistamine
- Kindlustuse vormistamine
- Pakkimisteenused
- Terminaliteenused [14]

4. DSV TRANSPORDI TUTVUSTUS

DSV transport loodi 1976. Aastal Taanis, kui Leif Tullberg ja kümme teist iseseisvat veoautoomanikku lõid firma DSV ehk *De Sammensluttede Vognmænd* mis eestikeelde tõlgituna tähendab „ühendatud veoettevõtjad. Alguses töötasid nad lihtsalt kui kohalike vedusid teostavad autovedajad ja võtsid vastu tellimusi ning transportisid kaubad vastavalt kliendi soovile kohale. Varsti tekkis neil idee, et nad võiksid kaupu lisaks kohalikele klientidele hakata vedama ka teistesse riikidesse ehk hakata tegelema rahvusvaheliste autovedudega. 1989. aastal ühinesid nad kahe konkureeriva firma Borup Autotransport A/S-i ja Hammebro A/S-iga. 1997. Aastal ühinesid nad Samson Transport Co A/S-iga ning seejärel muudeti ka nii DSV Samson Transpordiks. Need olid tähtsad ühinemised ning need lõid põhja rahvusvahelise transpordifirma loomiseks. Kõige tähtsam samm tehti aga 2000. aastal kui ühineti DFDS Dan Transport Group-iga mis juhtis DSV uude ajastuse ja strateegiasse. Pärast ühinemist mitte ainult ei tugevdatud firmat vaid siseneti uutede turgudele ning lisaks maanteetranspordile hakkati klientidele pakkuma kaubavedu üle mere ja läbi õhu. Sellest peale on DSV iga aastaga muutnud tugevamaks ja käive on aastast aastasse tõusnud.[15] DSV suuremad ühinemised on välja toodud joonisel 4.1.



Joonis 4.1. DSV Transpordi ajatelg (Allikas: DSV siseveeb[23])

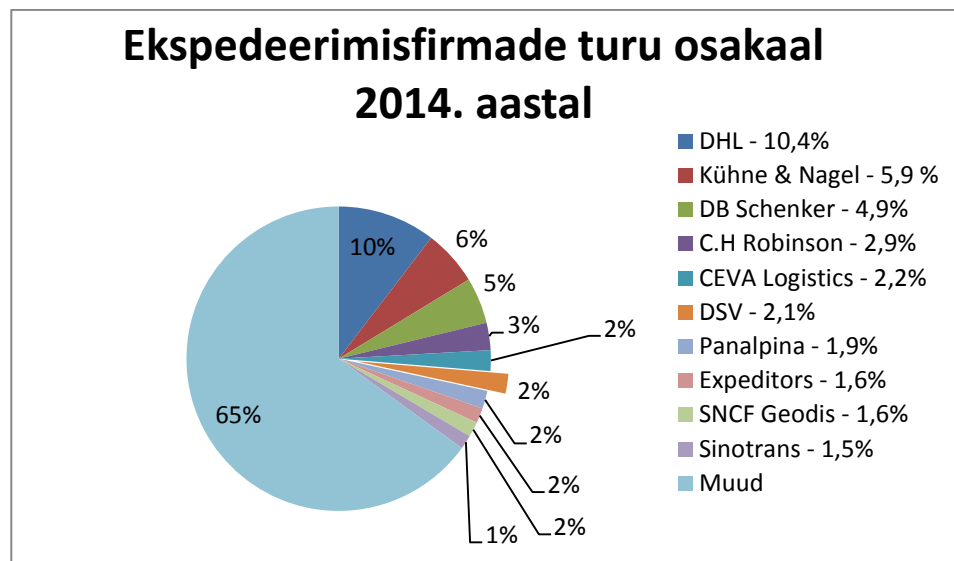
DSV transport on rahvusvaheline logistikafirma, kes pakub oma klientidele kaupade transpordi- ja logistikateenuseid. DSV-l on kontoreid 75-s riigis ning omades suurt rahvusvaheliste partnerite ja esinduste võrgustiku, tänu millele saab DSV osutada teenuseid üle kogu maailma.[16, lk 4] DSV-s töötab üle maailma umbes 23 tuhat töötajat ning firma ülemaailmne käive 2014. Aastal oli umbes 6,5 miljardit eurot ning puhaskasum selle juures 1,38 miljardit eurot(Tabel 4). Käive on aastast aastasse tõusnud ning võrreldes 2010. Aastaga on DSV Transpordi käive kasvanud 5,74-lt miljardilt eurolt 6,5 miljardi euroni, ehk võrreldes 2010. aastaga on käive tõusnud 760 miljoni euro võrra, mis teeb kasvuks 13,2 %. Kasum seejuures on kasvanud 1,25-lt miljardilt eurolt 1,38 miljardi euroni ehk kasum on suurenenud 130 miljoni võrra mis teeb kasvuks 10,4%. [16, lk 5]

Tabel 4. DSV Kasumiaruanne (miljrdit eurot)

	2010	2011	2012	2013	2014
Käive	5,74	5,84	6,05	6,15	6,5
Kasum	1,25	1,32	1,35	1,35	1,38

Allikas: (DSV Annual report 2014[16, lk5])

Käibe poolest on DSV Transport maailma suuruselt kuues ekspedeerimisfirma. Maailma transporditurg on segmenteeritud nii, et kümme suurimat logistikafirmat omavad 35 % kogu maailma maanteetranspordi turust ja DSV-le kuulub sellest 35-st protsendist 2,1 % , mida näitab ka joonis 4.2.



Joonis 4.2. Ekspedeerimisfirmade turu osakaal 2014. Aastal (Allikas: DSV annual report [16, lk8])

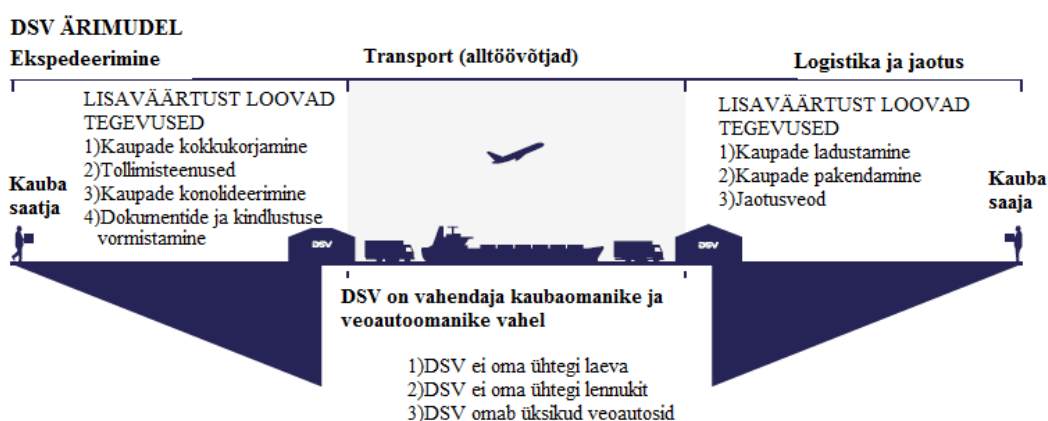
DSV Transport AS jaguneb kolmeks suuremaks divisjoniks:

1. Maanteetranspordi osa ehk *DSV Road*. Selles divisjonis töötab terve kontserni peale kokku ligi 9300 töötajat, kes opereerivad 17 000 veoauto tööd 34-s riigis. DSV-l on terminalid ligi 200-s tähtsas logistilises punktis, tänu millele DSV saab klientidele pakkuda teenust, mis on paindlik ja kiire.[16, lk 4] Aastas transporditakse DSV abil ligi 20 miljonit saadetist kogukaaluga umbes 40 miljonit tonni, mis on peaaegu võrdne nelja tuhande Eiffeli torni kaaluga [17]. Maanteedivisjoni kasum 2014. aastal oli umbes 578 miljonit eurot, mis moodustas kogu käibest umbes 42 %. [16, lk 5] DSV transpordib autotranspordiga kõikvõimalikke kaupu, alustades tuulegeneraatorite osadega ja lõppedes ohtlike kemikaalidega.[18] Autotranspordi mahtude poolest on DSV euroopa kolme suurema maanteetransporditeenuse pakkuja seas. [19]
2. Õhu- ja meretranspordi divisjon ehk *Air & Sea*. Meretranspordiga hakati rahvusvahelisel turul tegelema peale DFDS transpordiga ühinemist, kellel oli juba olemas suur õhu- ja mereosakond. Suur kasv hakkas antud divisjonis aga 2008. aastal, kui osteti ABX. Pärast seda on *Air & Sea* osa kasvanud märkimisväärselt ja sellest sai DSV kõige kiiremini kasvav ja kõige kasumlikum divisjon. 2012. aastal liideti endga mõned firmad Aafrikas ja Lõuna-Ameerikas ning pärast seda on *Air & Sea* tõeliselt

globaalne osakond. Selles divisjonis töötab ligemale 7000 inimest ja kontoreid on rohkem kui 70-s riigis alates Afganistanist kuni Vietnamini välja. Igal aastal aidatakse transportida rohkem kui 750 000 TEU-d ehk kahekümmne jalast konteinerit meritsi ning umbes 250 000 tonni lennukaupa. Antud divisjoni kasum oli 2014. aastal 613 miljonit eurot ja kuna DSV kasum aastal 2014 oli ligi 1,38 miljardit eurot, siis *Air & Sea* kasum moodustab umbes 44 % kogu DSV kasumist.[16, lk 5] Kuna DSV ei oma ise ühtegi lennukit ega laeva, siis on DSV-l lepingut kõikide suuremate mere- ja lennutranspordifirmadega, kelle abil kaubad klientideni transporditakse.[20]

3. DSV Solutions divisjon on spetsialiseerunud logistilise lahenduste pakkumisele kogu tarneahela ulatuses. Selle divisjoni alla kuuluvad kaupade käitlemine, tolliteenused, ladustamine ja jaotusveod, kui samuti ka suurklienditeenindus ja DSV e-keskkonna haldamine. Selles osas töötab ligi 5000 inimeste. Selle divisjoni käive 2014. Aastal oli 187 miljonit eurot mis on ligi 14 % kogu firma käibest. [16, lk 5]

DSV ärimudel (Joonis 4.3) on üles ehitatud nii, et ise ei ota ühtegi Laeva ega lennukit ning omades vaid mõnda üksikut veoautot. See tähendab seda, et DSV on lüli kaubaomanike ja transpordifirma vahel pakkude klientidele ekspedeerimisteenust. DSV pakub klientidele erinevaid teenuseid, millega luuakse lisaväärtust. Lisaväärtust loovad tegevused on nii kokkukui ka jaotusvedu, tollimisteenused, kaupade konsolideerimine, mis tähendab seda, et terminalides koondatakse ühe kliendi saadetised nii, et kõik kliendile minevad kaubad oleksid ühe auto peal. Lisaks pakub DSV oma klientidele teenused, milleks on kaupade ladustamine, kauba kindlustamise võimalus ning ka kaupade pakendamine, jne.



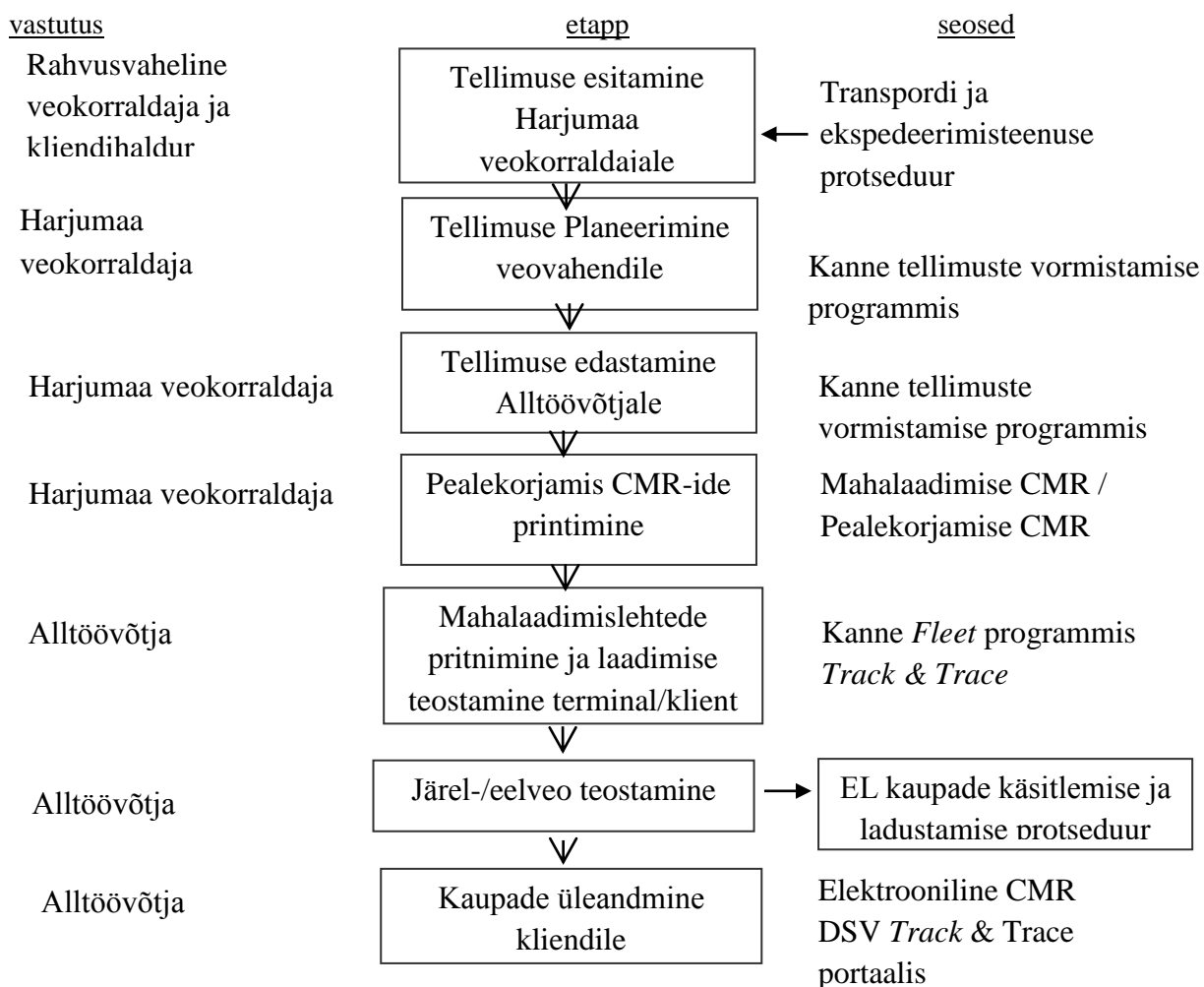
Joonis 4.3. DSV ärimudel Allikas: DSV Annual report 2014[16, lk4]

DSV Transport AS Eestis sai alguse 1994. aastal, kui asutati transpordifirma SVEX Estonia (mille üks asutajatest oli Jaan Lepp, kes on prague DSV Transport AS-i tegevjuht Eestis). DSV on kõige suurema käibega ekspedeerimisfirma Eestis . 2013. aastal oli DSV käive 67 860 000 EUR-i ning nende ärikasum oli 3 185 000 EUR-i. [21, lk 20] 2009. aastal oli DSV käive 35 800 000 EUR-i ning kasum 1 470 000 EUR-i . Seega kasvas DSV käive võrreldes viie aasta taguse ajaga koguni 89,6% ning kasum kasvas koguni 116% ehk kasum rohkem kui kahekordistus viie aasta jooksul. [22] DSV –s töötab erinevates osakondades kokku 140 inimest. DSV Eesti kaudu liikus eelmine aasta ligi 200 000 saadetist, millest 190 000 liikus maanteedpidi ning 10 000 mööda merd ja lennukitega[23]. DSV-l on eestis kaks kontorit - peakontor, mis asub Laagris, Pärnu maantee ääres ning harukontor Tartus. Transporditeenust pakutakse kokku 34 riiki. Eestisisestel maanteevedudel on kaup kohal hiljemalt järgmine päev ja kõige kaugematesse kohtadesse nagu Hispaania jõuab kaup maanteedpidi kohale 4 päevaga.

Selleks, et DSV kliendid oleksid rahul ning et nende vajadused oleksid rahuldatud on DSV pööranud suurt tähelepanu klienditeeninduslikule poolele. Selleks, et kõik suurkliendid saaksid rahuldatud on DSV loonud VIP klienditeenindusosakond, kus töötavatele inimestele on määratud DSV suurkliendid, kellega nad peavad hoidma häid suhteid, tegelema nende probleemidega, võtma vastu nende tellimusi ja neid edastama veokorraldajatele. Sellega on tehtud klientide elu mugavamaks ning neil ei ole vaja suhelda erinevate veokorraldajatega erinevatel suundadel kaupade liikumise osas vaid probleemi tekkimisel võetakse ühendus oma kliendihalduriga ning edasi on see probleemilahendamine tema mure, väiksemate klientide muredega tegelevad veokorraldajad ja osakonnajuhataja. Kui firmal on olemas selline kontaktisik, siis firmad tunnevad end mugavalt ning lisaks tunnevad, et neist hoolitakse ning seeläbi ei ole antud klientidel suure tõenäosusega tarvis ka transpordifirmat vahetada. Samuti on suurklientidele tehtud paremad hinnad vedudele ning seeläbi ei teki neil ka tahtmist vahetada meid hindade tõttu.

5. HARJUMAA SISESTE VEDUDE VEOKORRALDAJA TÖÖPROTSESSI KIRJELDUS

Harjumaa siseid jaotusvedusid korraldab DSV-s kolm veokorraldajat. Esimese veokorraldaja haldusalaks on laiemas piiris Tallinn-Tartu maanteest läände jääv osa ning ka Kesklinna piirkond ning vedusid korraldab ta jaotusautodega, millel on luuktõstuk, samuti on tema kasutuses üks kaubik. Teise veokorraldaja haldusalaks on Tallinn-Tartu maanteest ida poole jääv osa ning lisaks sellele korraldab antud veokorraldaja ka Lääne- ja Ida-Virumaa suunalist transporti. Tema opereerib samuti luuktõstukiga jaotusautodega ning linnas on tema kasutuses ka üks kaubik pakiveoks. Kolmas veokorraldaja tegeleb treilervedudege üle kogu eesti. Harjumaa vedudega tegelevate veokorraldajate tööd kirjeldab alljärgnev joonis 5.



Joonis 5. Jaotusvedude korraldamine DSV transpordis Allikas: (Jaotusvedude juhend[23])

Harjumaa vedude korraldamine algab sellest, et Harjumaa veokorraldaja saab tellimused kas rahvusvaheliselt veokorraldajalt, kliendihaldurilt või siis otse kliendilt. Kliendihalduri ja klientide poolt tehtud tellimused tuleb Harjumaa veokorraldajal vormistada ning teisaldada tellimus programmi, kuhu on koondatud kõik tellimused, mis veokorraldaja peab klientidele toimetama. Rahvusvahelised veokorraldajad vormistavad oma tellimused ise ning teisaldavad need ka programmi, kus on kõik tellimused. Tellimuste vormistamine oli veokorraldajate üks põhilisi ülesandeid. Tellimusi teevad kliendid üldsiselt DSV loodud *e-service* keskkonnas, mis on e-keskkond, kus klientidel on võimalik küsida DSV-lt hinnapakkumisi, teha tellimusi, jälgida saatetise liikumist ning saada kätte kauba saatelehti. Kui kliendil on tellimuvorm, mis sisaldab peale- ja mahalaadimise aadressi, kontakte ja kaubakogust, täidetud siis ilmub see DSV süsteemi, kus veokorraldaja näeb seda. Teine võimalus klientidel tellimusi teha, on see saata e-meili teel. Tellimuse saades vaatab veokorraldaja tellimuse üle ning vajadusel parandab klientide poolt tehtud vead laadimismeetrite osas. Kui kontroll on tehtud siis vormistab veokorraldaja antud tellimuse ning paneb selle töösse. Kõikide klientitellimuste ülevaatamine on oluline tegevus, kuna paljudel juhtudel on tellijad jätnud täitmata laadimismeetrite lahtri. Selle lahtri täitmata jätmise tõttu võivad tekkida probleemid kauba kogusega ning seeläbi võib kaup mitte auto peale mahtuda. Teine põhjus, miks see peab laadimismeetrite lahter olema õigesti täidetud, kuna klientidele tehtavad arved tehakse laadimismeetrite järgi ning kui seda ei kontrollita, siis võib tekkida situatsioon, kus klient saab palju väiksema arve, kui ta oleks pidanud saama.

$$LDM = \frac{KAUBA PIKKUS * KAUBA LAIUS}{2,4}$$

Näide EUR- aluse põhjal

$$LDM = \frac{1,2 * 0,8}{2,4} = 0,4 LDM$$

Näide FIN aluse põhjal

$$LDM = \frac{1,2 * 1}{2,4} = 0,5 LDM$$

Näiteks kui ühe tavalise jaotusauto kaubaruum on 8 meetrit, siis autosse mahub kaupa 20 EUR alust või 16 FIN alust ning ühte treilerisse, mille kaubaruum on 13,6 meetrit pikk, siis sinna mahub teoreetiliselt 34 EUR alust ja 27 FIN alust.

Programm, kuhu on kuvatud kõik tellimused on jagatud kaheks osaks, milles esimesel on näha kõik tellimused, mis tuleb kokku korjata ja toimetada DSV terminali ning teine osa, kus on tellimused, mis tuleb toimetada klientideni. Kõik saadud tellimused tuleb planeerida veovahenditele ning edastada need alltöövõtjatele.

Selleks, et vedaja saaks DSV terminalist kätte kaubad ja et need auto peale laadida on vaja autojuhtidel tuvastusnumbrit. Tuvastusnumbri abil sisse logides skännerisse, saab autojuht info, millised kaubad tuleb tal auto peale laadida. Seejärel prindib ta talle määratud kaupade CMR-id välja ning alustab kaupade laadimist auto peale. Kaupa auto peale laadides peab autojuht iga kauba skanneerima osutades kauba külge kinnitatud triipkoodile. Triipkoodi registreerimise järel kinnitab autojuht, et ta on võtnud kauba laost peale. Kui autojuht jätab mõne saadetise skanneerimata, siis jääb terminali info, et antud kaup on veel laos ning see saadetus jääb seetõttu koguma laouüri. Kui autojuht on kõik kaubad sisse skanneerinud ning need auto peale laadinud, siis võib ta asuda kaupu klientidele viima. Kõikide mahaantud saadetiste kohta tuleb autojuhil võtta kliendilt skännerisse allkiri ning saadud allkirjaga tekib *e-service* keskkonda elektroonilise allkirjaga veo saateleht, mille klient e-keskkonnast iga hetk kätte võib saada. Lisaks on skänneritel oluline funktsioon *fleet* süsteemi töötamisel omades GPS-süsteemi, mille abil on veokorraldajatel autode asukoht, kiirus ja teekond näha ning samuti on selle abil klientidel võimalik näha ka kaupade liikumist reaalajas. Kui autojuhtidel on kõik kaubad maha laetud, siis asub ta kaupu peale korjama. Selleks, et teada saada millised kaupu tuleb peale laadida tuleb autojuhil taaskord kasutada skännerit, kus on näha veokorraldaja poolt antud autole pandud tööd. Kui autojuht on auto korjanud kaupa täis, siis tuleb tal asuda teele terminali suunas, kus tuleb kõik korjatud kaubad ka lattu maha anda. Lattu kaupade andmine toimub ainult paberkujul oleva saatelehega, mille autojuht saab veokorraldaja käest ning mille ta edastab koos kaubaga laotöötajale. Laotöötaja registreerib saadud saatelehtede abil kaubad terminali lattu ning määrab neile laos asukoha.

6. RAHVUSVAHELISTE VEDUDE VEOKORRALDAJATE RAHULOLU HARJUMAA SISESTE VEDUDE VEOKORRALDAJA TÖÖGA

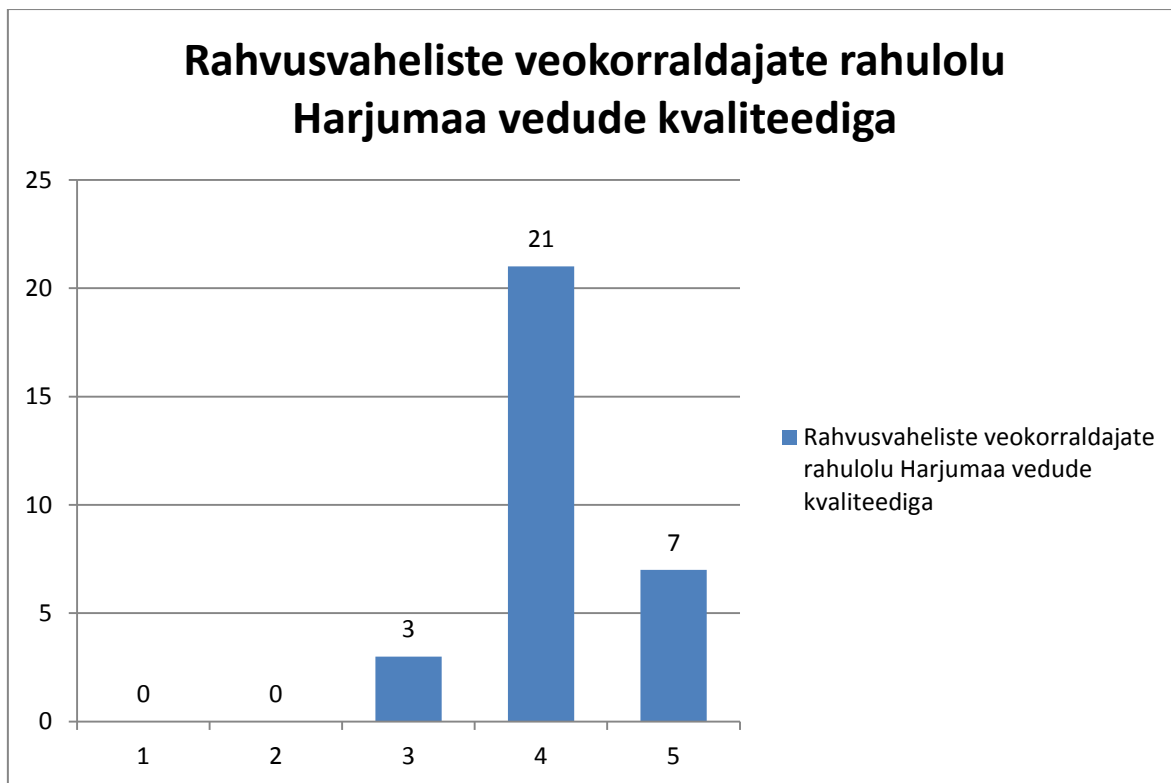
6.1 Uuringu läbiviimise alused

Selleks, et teada saada Harjumaa siseste vedude kitsaskohad ja probleemid, mida täheldavad rahvusvaheliste vedude korraldajad koostas autor küsitluse (LISA 2). Küsitluse koostamiseks kasutati *Google Drive* alaüksust - *Google Forms*, mis on programm, mille abil koostada küsitlusi ning mille abil küsitlusi analüüsida. Küsitlus koosnes 6-st küsimusest, mille abil taheti teada saada:

- Probleeme, mis on tekkinud Harjumaa vedudega
- kuidas on veokorraldajad rahul antud teenuse kvaliteediga
- rahvusvaheliste veokorraldajate rahulolu kaupade pealekorjamise ja mahaviimisega
- positiivseid külgi Harjumaa vedude korralduslikus pooles
- probleeme, mis on olnud veokorraldajate töös
- soovitusi, mis on rahvusvahelistel veokorraldajatel Harjumaa veokorraldajatele

Küsimustiku valim koosnes 99-st rahvusvaheliste vedudega tegelevast rahvusvahelisest veokorraldajast ning vastuseid sai autor 31-lt veokorraldajalt, mis teeb vastanute protsendiks 31,2 % . Saadud vastused saadi *Google Forms-i* programmi, ning mille põhjal sai analüüsida kõikide vastuste tulemusi ning nendest teha järeldusi töö optimeerimiseks.

6.2 Rahuloluuuringu küsimuse „Kuidas olete praegu rahul kohaliku osakonna Harjumaa siseste vedude kvaliteediga?“ vastuste analüüs

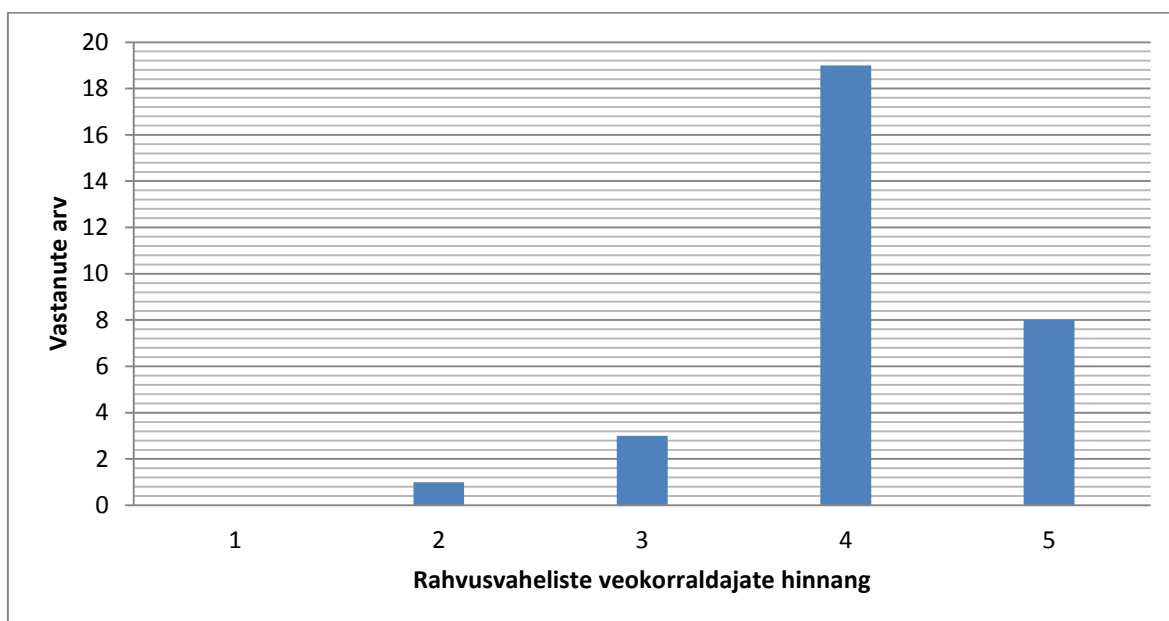


Joonis 6.1. Rahvusvaheliste veokorraldajate rahulolu Harjumaa vedude kvaliteediga (Allikas: Autori loomingu)

Küsitluse esimeses küsimuses uuris autor rahvusvaheliste vedude veokorraldajatelt kuidas nad üldiselt on rahul praeguste Harjumaa siseste vedude veokorraldusliku poolega. Küsitluses paluti DSV rahvusvaheliste vedude ekspedeerijal hinnata viie palli skaalas rahulolu Harjumaa siseste vedude veokorraldajate tööga. Hindamisskaala hinne 1 tähendab, et rahvusvaheline veokorraldaja ei ole üldse rahul praegusel hetkel korraldatavate Harjumaa vedudega ning skaalal viis palli tähendas seda, et veokorraldaja oli Harjumaa vedude korraldamise kvaliteediga väga rahul. Küsitluse 31-st vastanust ei pannud ükski vastanud vastuseks ühte ega kahte ehk siis täiesti rahulolematuid rahvusvaheliste vedude veokorraldajaid antud juhul ei olnudki. Number kolmega ehk siis neutraalse hinnangu andsid 3 veokorraldajat, mis on umbes 10 % kogu vastanute arvust. Antud küsimusele neli punkti

ehk vedudega rahuloleva vastuse andsid 21 vastanut, mis on ligikaud 68% vastanutest ehk ligi 2/3-ndiku kõikidest vastanutest on Harjumaa vedude veokorraldusliku poolega rahul. Viis punkti ehk kõige kõrgema hinde andsid 7 veokorraldajat ehk 22% kõikidest vastanutest on praegusel hetkel väga rahul Harjumaa siseste veokorraldajate tööga. Antud küsitluse keskmine hinnang on 4,13, mis tähendab, keskmiselt on DSV rahvusvaheliste vedude veokorraldajad Harjumaa vedude veokorraldajate tööga rahul.

6.3 Rahuloluuringu küsimuse „Kuidas olete rahul kaupade kohaletoimetamise ja pealekorjamisega?“ vastuste analüüs

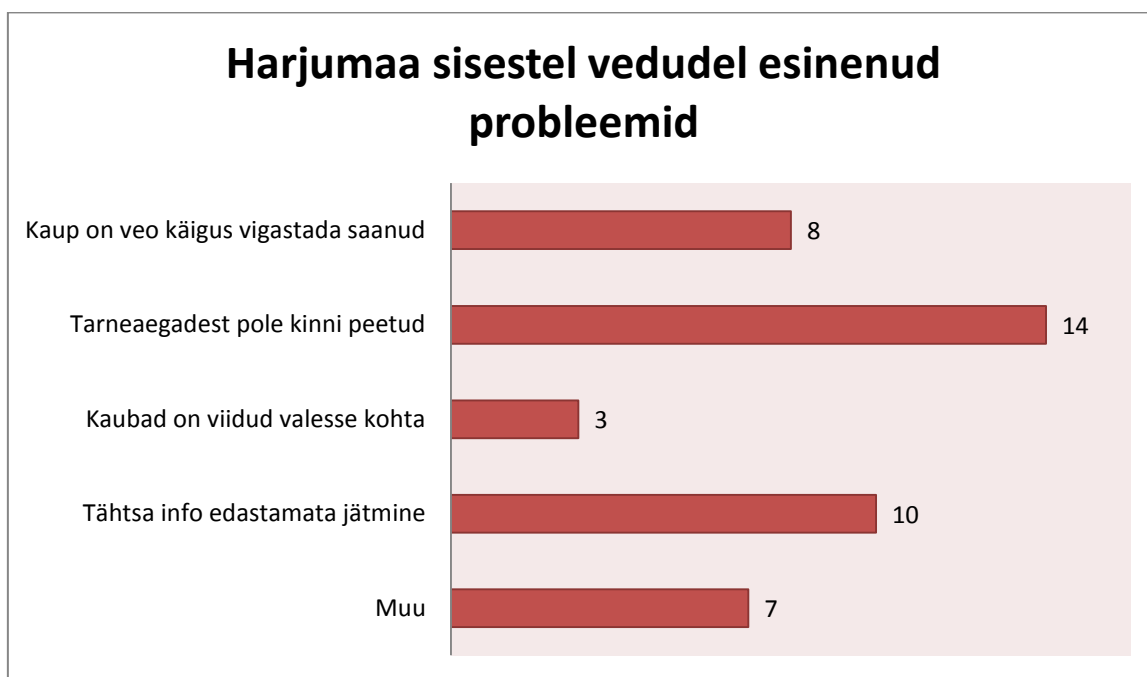


Joonis 6.2. Rahvusvaheliste veokorraldajate rahulolu kaupade kohaletoimetamise ja pealekorjamisega (Allikas: Autori loomingu)

Küsitluse teises küsimuses uuris autor rahvusvaheliste vedude veokorraldajatelt seda, kuidas nad on antud hetkel rahul kaupade kokkuvedude ja jaotusvedudega Harjumaa piires. Teises küsimuses tuli rahvusvahelistel veokorraldajatel hinnata viie palli süsteemis Harjumaa vedude kvaliteeti kaupade pealekorjamiste ja mahalaadimiste osas. Viia palli vääriline hinnang tähendas seda, et rahvusvaheline veokorraldaja on väga rahul kokkukorjamiste ja mahaviimiste kvaliteediga ning ühe palli vääriline hinnang tähendas, et rahvusvaheline veokorraldaja ei ole üldse rahul.

Nii nagu esimeses küsimuse vastuste puhul siis nii ka siin ei olnud ükski küsitlusele vastanud veokorraldaja hinnanud kokku- ja jaotusvedude kvaliteeti ühe palli vääriliselt. Erinevalt esimesest küsimusest andis siin üks vastanutest antud küsimusele hinde kaks ehk üks isik andis 3% kõikidest vastanutest kes ei ole rahul kaupade kokku- ja jaotusvedudega. Hinde kolm panid antud küsimusele kolm veokorraldajat ehk 10 % kõikidest vastanutest on neutraalsed antud kvaliteedi osas. Nelja palli vääriliseks lugesid kokku- ja jaotusvedusid 19 inimest ehk 61 % olid rahul ja viie palli vääriliseks pidas antud teemat 8 inimest ehk 26% kõikidest vastanutest olid väga rahul. Jaotus- ja kokkuvedude kvaliteedi keskmiseks hindeks tuli 4,1 ehk keskmise hinde järgi on rahvusvaheliste vedude veokorraldaja Harjumaa kokku- ja jaotusvedudega rahul.

6.4 Rahuloluuuringu küsimuse „Milliseid probleeme on esinenud Harjumaa sisistel vedudel?“ vastuste analüüs



Joonis 6.3. Harjumaa sisistel vedudel esinenud probleemid (Allika: Autori looming)

Kolmandas küsimuses tahtis autor teada saada milliseid probleeme esineb kõige tihedamini Harjumaa vedude puhul. Antud küsimuses oli välja pakutud neli olemasolevat probleemi, mille seast veokorraldajad said valida ning üks variant, kus nad said lisada muid

tekkinud probleeme, mida kirja pandud ei olnud. Neli olemasolevat varianti olid järgnevad: 1) Kaup on veo käidus vigastada saanud; 2) Tarneaegadest ei ole kinni peetud; 3) Kaubad on viidud valesse kohta; 4) Tähtsa info edastamata jätmine. Esimest probleemi, et kaupade vigastada saamist Harjumaa transpordi käigus täheldasid kaheksa vastanud 31-st ehk 26 % veokorraldajatest oli olnud antud asjaga probleeme. Teist probleemi ehk tarneaegadest mitte kinnipidamist täheldasid 14 veokorraldajat ehk 45 % vastanutest on olnud probleeme tarneaegadest kinnipidamisega ühtlasi on see ka kõige tihedamini esinenud probleem antud küsitluse põhjal. Valedete klientidele viidud kaupadega on olnud probleeme kolmel inimesel ehk umbes 10 % vastanutest on täheldanud probleeme antud probleemi puhul. Tähtsa info edastamata jätmine on olnud probleemiks kümmele veokorraldajale 31-st ehk 32% vastanutest on seisnud silmitsi antud probleemiga. Mõne muu probleemiga on silmitsi seisnud seitse veokorraldajat ehk 23% vastanutest. Muude probleemidena on välja toodud:

1. Pakkeüksuste arv saadetise ei vasta reaalsusele ehk siis kui kaup on kliendi poolt saadetud rohkem või vähem, siis rahvusvaheline veokorraldaja ei ole sellest teadlik ning seetõttu on tekkinud probleeme, kus kõik kaup ei mahu peale või auto sõidab tühja kaubaruumiga, kuna planeeritud kogus oli vähenenud.
2. Kokkuvedude puhul jõuavad kaubad terminali liiga hilja ning selle tõttu lükkuvad väljumised edasi
3. Kauba maha jäämine lattu kui näiteks saadetis on 5 EUR alust ja kliendile viiakse juhi lohakusest või veokorraldaja info edastamata jätmisest ainult 4 EUR alust ning seetõttu jääb üks alus lattu ning tekitab lisakulusid.
4. CMR-il juhile ette nähtud *driver remarks* lahtrile ei ole tähelepanu juhitud ning seetõttu on tekkinud probleeme ja lisakulusid.

6.5 Rahuloluuringu küsimuse „Millised on Harjumaa vedude puhul positiivsed küljed?“ vastuste analüüs

Neljandas küsimuses tahtis autor rahvusvaheliste vedude veokorraldajatelt teada saada seda, et mis on nende jaoks praegusel juhul positiivset Harjumaa vedude korraldamise juures. See küsimus oli koostatud nii, et veokorraldajad said kirjutada vabalt millised on nende arvetes positiivsed küljed Harjumaa vedude puhul. Antud küsimusele sai autor vastuseid

kahekümmnelt küsitluse täitnud veokorraldajalt 31-st ning vastuseid oli erinevaid kuid ka palju vastuseid kordus.

Kahekümmne vastanu seast oli läbivaks see, et väga paljud kiitsid Harjumaa vedude puhul veokorraldajate kiiret reageerimist ja paindlikust mille all on ilmselt mõeldud seda, et väljaspool ettenähtud aega on siiski veod ära korraldatud. Praegusel juhul on Harjumaa veokorraldajatel kohustus täita rahvusvahelisi tellimusi nii, et kõik tellimused jaotusvedudeks laekuvad veokorraldajale hiljemalt 12.30, ning kõik kokkuveod, mis laekuvad hiljemalt 15.00 tuleb korraldada samal päeval. Paljudel juhtudel teevad aga kliendid tellimused rahvusvahelisteks vedudeks liiga hilja või jõuab rahvusvaheliste vedude auto liiga hilja terminali ja kaup saadakse autodelt maha pärast kokkulepitud aega. Kokkuleppel ja võimalusel üritavad veokorraldajad aga antud veod ikkagi ära teha kui võimalik ning kriitilistes olukordades on alati suudetud lahendus leida suhteliselt lühikese ajaga.

Paindlikust ja kiiret reageerimist on maininud koguni 12 vastanut, mis on kõikidest vastanutest 60 %. Kuna see küsimus oli üles ehitatud nii, et küsitluse täitjad said ise teksti täita ja 60% vastanutest kiitsid paindlikust, siis võib sellest järeldada, et Harjumaa veod on väga paindlikud ning veokorraldajad reageerivad kiiresti ning nende tõttu jäävad vähesed kaubad kokku korjamata või kohale toimetamata.

Lisaks paindlikusele ja kiirele reageerimisvõimele on veel mitmel puhul ära mainitud seda, et vedude tarneaegadest on ilusti kinni peetud ja kaubad tervelt klientideni toimetatud. Lisaks on kiidetud veokorraldajate tööd üldiselt ja öeldud, et süsteem töötab väga hästi ehk nad saavad oma tööga suurepäraselt hakkama, kuigi pisiprobleeme tekib mis on aga nii suure saadetiste hulga juures igati normaalne.

6.6 Rahuloluuringu küsimuse „Milliseid probleeme oled täheldanud Harjumaa veokorraldajate töös ning kuidas saaks neid vältida?“ vastuste analüüs

Küsitluse viiendas küsimuses tahtis autor rahusvahelistelt veokorraldajatelt teada milliseid probleeme on esinenud veokorraldajate töös ning kuidas neid vastanute arvates saaks vältida ja mida veokorraldajad saaksid oma töös paremini teha. Selle küsimuse koostas autor sarnaselt eelmisega nii, et vastajad said vabalt avaldada oma arvamust Harjumaa veokorraldaja töös olevate probleemide kohta. Antud küsimusele olid nõus vastama 18

veokorraldajat 31-st vastanust ning antud vastustes oli palju ühtivat ning palju probleeme, mis vastanute arvates ei ühtinud. Rahvusvaheliste veokorraldajate poolt tuvastatud peamised probleemid olid:

- Harjumaa veokorraldajate poolelt ei ole piisavalt suhtlust, tagasisidet ja info edastamist saadetiste kohta. Seetõttu on rahvusvahelistel veokorraldajatel raskem plaane teha. Küsimustiku väliselt teavitati autorit, et pidevalt on probleeme sellega, et kui klientide poolt antud kaupade kogused muutuvad, siis veokorraldajad sellest rahvusvahelisi veokorraldajaid ei informeerinud ning sellest tulenevalt võib juhtuda, et planeeritud autos võib ruumiga kitsaks minna või siis vastupidiselt jääda palju ruumi üle kuhu oleks võinud planeerida mõne teise kauba.
- Kellaajalistest tarnetest ei peeta tihti kinni. Ühe veokorraldaja arvates on see tingitud kehvast planeerimisest. Sageli see nii võib ka olla, sest planeeritakse näiteks enne kellaajalist võtmist maha anda mitmeid teisi kaupu ning kui kuskil asi venib või veokorraldaja poolt on antud liiga palju kaupu autojuhile klientidele tarnida. Sellisel juhul võib tõsiasi olla, et kaupade mahalaadimine viibib ning kellaajalise kokkuleppega kauba mahalaadimine võib jääda hilisemaks. Teine põhjus, mis kaupade kliendile viimine hilineb on see, et sageli jääb veokorraldajal saadetiste laadimiskellaeg märkamata. Selle põhjuseks on see, et veoringide kokkupanekud käivad läbi programmi, kus on kellaajad raskesti märgatavad. Veoringide koostamise programmis on kuvatud kõik saadetised kujul, kus on näha kaupade kogused, firmad ja aadressid ning kui on soov näha ka kellaaegu, tuleb avada iga tellimus eraldi, mis on väga ajakulukas. Selle lihtsustamiseks on rahvusvahelistel veokorraldajatel kohustus kellaajalisteks vedudeks panna tellimusse *Special* märke. Sellise märke puhul tuleb Harjumaa veokorraldajal lisada veoringi koostama hakates ühte lahtrisse märke ning sellisel juhul peaks nad esmajärjekorras nägema saadetisi *Special* märkega. Alati ei ole see rahvusvahelistel veokorraldajatel meele ja vahel ununeb ka Harjumaa veokorraldajal vaadata ning siis võib ajaliste tarnetega tekkida probleeme. Kaupade korjamisega seoses sõltub ka palju sellest, kuidas autojuhtidel läheb klientidele kaupade tarnimine ning selle viivituste tõttu võib hiljaks jääda ka kaupade kokkukorje.
- Harjumaa veokorraldajatega on väga raske telefoni teel ühendust saada. Raske on teatud hetkedel telefonis veokorraldajaid kätte saada sellepärast, et veokorraldajatel on palju autojuhte, kellega tegeleda ning lisaks neile veel ka kliendid, kes väga tihti

küsid kaupade saabumise kellaegu, autonumbreid ning muud infot vedude kohta ning kui kõik need kõned hakkavad kuhjuma, siis sageli tekibki palju selliseid olukordi, kus veokorraldaja on väga raskesti kättesaadav ning ainuke variant on saata e-kiri või siis minna isiklikult veokorraldaja juurde.

- Osad tellimused on täidetud vigaselt
- Haagised on kohaliku osakonna poolt seest mustaks jäetud, kuid see läheb pigem autojuhtide tegemata töö, sest neile on antud kohustus need puhastada
- Hommikul peale võetud kaubad jõuavad alles õhtul hilja DSV terminali. Viimane probleem on aktuaalne ainult sellistel päevadel, kus tööd Harjumaal on vähe ning autod saavad teha ainult ühe täis veoringi ning sageli juhtub ka nii, et osad kaubad korjatakse peale hommikul ja teised kaubad saavad nad kätte alles õhtupoole.

6.7 Rahuloluuringu küsimuse „Muud soovitusel Harjumaal veokorraldajatele“ vastuste analüüs

Küsitluse viimases küsimuses küsiti veokorraldajadelt soovitusi Harjumaal vedude veokorraldajatele. Antud küsimusele tuli 11 vastust ning peamiselt on vastused seoses heade soovidega tulevikuks. Paljudel juhtudel on soovitatud jätkata lihtsalt samas vaimus edasi nagu on siiani tehtud. Soovitatud on aga ka näiteks seda, mis eelnevate küsimuste probleemides on välja tulnud, et tulevikus liiguks majasiseselt info kiiremini ning kõik tähtis info ka rahvusvaheliste veokorraldajateni jõuaks. Samuti soovitakse paindlikust seoses hiljem tehtud tellimuste kohale toimetamise võimalustest samal päeval.

6.8 Rahvusvaheliste veokorraldajate rahuloluuringu kokkuvõte ja ettepanekud Harjumaa veokorraldajate töö parendamiseks

Järgnevas peatükis üritatakse leida lahendusi probleemidele, mis esinesid rahvusvahelistele veokorraldajatele esitatud küsimustiku vastustes.

Probleem: Tarneaegadest mitte kinnipidamine

Selgitus: Rahvusvahelised veokorraldajate uuringust selgus, et väga tihti on olnud probleeme tarneaegadest kinnipidamisega. Kaubad, mis peavad jõudma klientideni rahvusvahelise veokorraldaja ja kliendi poolt kokkulepitud ajal, on jõudnud klientidele liiga hilja või liiga vara ning seetõttu on tekitatud klientidele probleeme ja seetõttu muutunud rahulolematuks teenuse osas. Sageli on probleemid tarneaegadega sellepärast, et Harjumaa veokorraldajalt on jäänud kellaajad lihtsalt märkamata.

Lahendus: Antud probleemile on ka lahendus, mille abil peaks kaupade tarneaegadest rohkem kinni peetama. Nimelt oleks lahenduseks see, et rahvusvahelised veokorraldajad informeeriksid Harjumaa veokorraldajaid kellaajalistest tarnetest saates neile vastava infoga e-kirja või annaksid kauba saatelehe, koos vastava infoga. Sellisel juhul on Harjumaa veokorraldajatel vastav info silmade all olemas ning nad saavad välja saata kauba siis, kui on õige hetk. Selline informeerimine on väga tõhus ning autori kogemusele tuginedes on sellisel viisil saadud info põhjal kõik kaup klientidele ka õigel ajal kohale viidud. Probleem selle juures on aga see, et eraldi üle informeerimine on rahvusvahelistele veokorraldajatele ajakulukas ja nõuab nendelt lisapingutust. Praegusel hetkel toimib selline töökorraldus Harjumaa treilervedude puhul, kus kaupade mahalaadimiste puhul tuuakse kõik CMR-id veokorraldajale ning nende vedude puhul on peaaegu alati kinni peetud tarneaegadest kuna info on kogu aeg silmade all olemas.

Probleem: Tähtsa info edastamata jätmine

Selgitus: Teine probleem, mis oli uuringu käigus paljudel kordadel tuvastatud oli tähtsa info edastamata jätmine. Selle probleemi juures on kõige suurem osa kauba koguste muutumise mitteedastamine. See probleem hakkab aga hargnema juba kaugemalt kui ainult Harjumaa veokorraldajate info edastama jätmises rahvusvahelistele veokorraldajatele, vaid Harjumaa veokorraldajad puutuvad realselt kaubaga kokku väga vähe. Realselt puutub kaubaga kokku

aga autojuht, kes kaupa kliendile viima läheb või siis seda kliendi juurest peale korjab see tähendab aga seda, et autojuht on enamus juhtudel ainus, kes sellist info teab ning see tähendab seda, et tema on ka see, kes peaks selle kõik veokorraldajatele teada andma. Praegusel hetkel on DSV-s enamus tagaluukidega jaotusautode puhul maksustamine kauba koguse järgi ja siis väikse osa annab ka kilomeetri eest makstav tasu ehk need juhid annavad üldjuhul kohe teada, kui kaupa tuli rohkem või vähem. Saadud info edastab Harjumaa veokorraldaja rahvusvahelistele veokorraldajatele, kes teevad tellimus parandused ning informeerivad ka klienti. Suurem probleem on aga treilerite ja tunniautodega, kes saavad olenemata kaubakogusest sama tasu.

Lahendus:

Selleks, et tunniautode ja sadulautode juhid annaksid infot muutunud koguste kohta, tuleks neid kuidagi motiveerida. Selleks tuleks aga veokorraldaja poolt autojuhte koguaeg teavitada sellest, et nad teada annaksid juhul kui midagi muutub, sest vastasel juhul võib tekkida veostega probleeme ning võivad tulla trahvid ning kui autojuhi süül on see probleem, siis tuleb tal ka vastutada iseasi kas see on lahendus selle probleemi lahendamiseks aga veokorraldaja poolne tegevus autojuhtide suunal on üks võimalikest lahendustest antud probleemi lahendamiseks.

Probleem: Veokorraldajate raske kättesaadavus telefonitsi ning e-kirja teel

Selgitus: Kolmas probleem, millele tuleks lahendus leida on veokorraldajate raske kättesaadavus telefonitsi ning kohati ka meilide vastuste ootamine liiga pikalt. Praegu on veokorraldajate ülessannetes veokorraldamine ja klientidega suhtlemine ning vedude kohta info jagamine rahvusvahelistele veokorraldajatele. See on suhteliselt ajamahukas tegevus ning pidevatele kõnedele vastamistele ja info jagamisele kulub väga palju aga, mistõttu võivad jääda teised asjad unarusse.

Lahendus: Üks võimalik lahendus selle probleemile on palgata tööle inimene, kes tegeleks informatiivse info jagamise ja vastuvõtmisega. Kuna see probleem on praegu DSV-s aktuaalne, siis ongi plaanis jagada Eestisiseste vedude pool kaheks osaks, ning sooviks on juurde tekitada klienditeenindaja, kes vastab klientide küsimustele kaubaveo kohta, vastab nende hinnapäringutele, vastab veokorraldajate küsimustele seoses vedudega, selgitab autojuhtidelt välja muutunud kaubakogused jne. Asja mõte oleks selles, et vähendada

veokorraldajate koormust ning muuta seeläbi ka tööd efektiivsemaks, sest autori kogemusest on teada, et kui tekivad sellised momendid, kus tuleb järjest neli telefonikõnet ja kõik soovivad, et jagaks infot vedude kohta ja lahendaks probleeme, siis tahest tahtmata lähevad osad asjad meelest ära ning vahel on seetõttu jäänud hätta ka veokorralduslik pool ning see on ka üks põhjus tarneaegade mitte kinnipidamisest, sest tähelepanu on mujal ning teatud pingelistel hetkedel ei jõua kõike jälgida. Sellele kõigele olekski lihtsaks lahenduseks võtta tööle inimene, kes tegeleks selle poolega ning veokorraldaja tööks jääks võimalikult optimaalsete veoringide kokku panemine ning vedude kvaliteetne korraldamine.

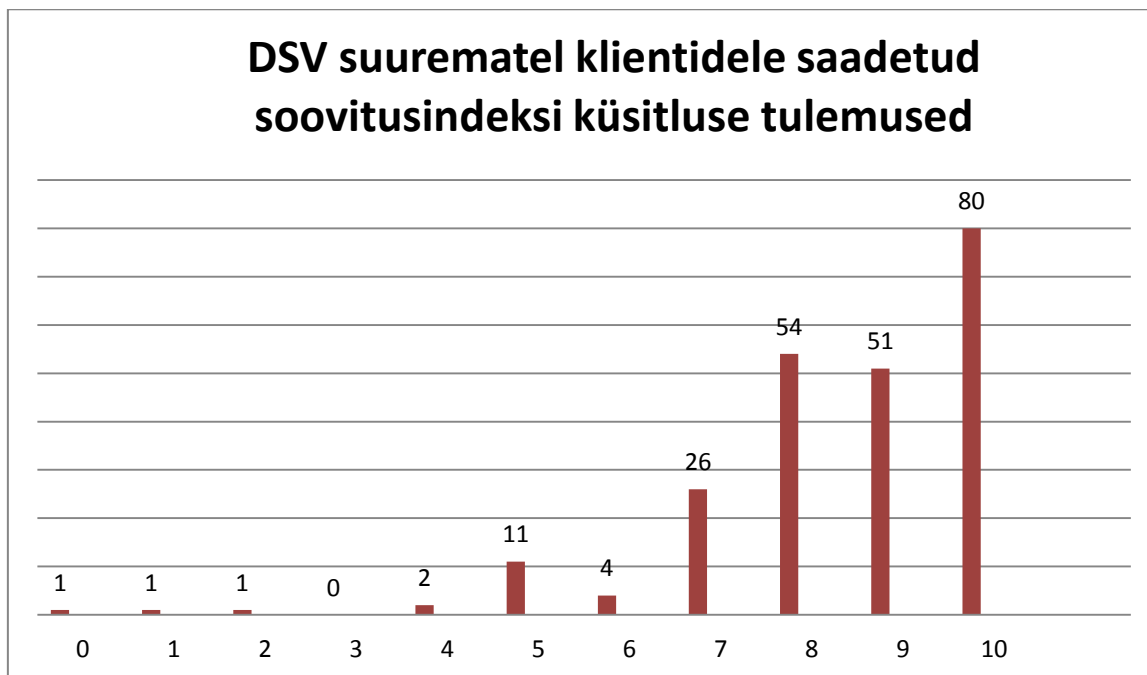
7. DSV SOOVITUSINDEKS

7.1 Uuringu tutvustus

DSV Transport viis Jaanuaris 2015. aastal läbi uuringu oma suurimate klientide seas eesmärgiga saada teada kuidas on kliendid rahul DSV teenusega ja kas nad soovitaksid teenuseid oma sõpradele-tuttavatele. Uuringu läbiviimiseks kasutati veebisaidi *Recommy* pakutavaid võimalusi saamaks teada oma firma soovitusindeksit. „*Soovitusindeks (SI) põhineb asjaolul, et kui inimene kedagi või midagi oma sõbrale-tuttavale soovitab, siis ta võtab omale justkui vastutuse soovitatu kvaliteedi eest. Seega soovitab ta ainult neid firmasid, mille heas teeninduses on ta ise kindel.*“ [24]. Antud saidi läbi saadeti küsimustik (LISA 1) välja DSV 310-le suurimale eesti keelt kõnelevale kliendile, kes 2014. aastal DSV abil kaupu transportis. Uurimuse eesmärgiks oli aru saada, kui paljud oleksid nõus DSV-d soovitama ning kui paljud ei soovitaks ning mitte soovitavate firmadega oli eesmärk suhelda ning uurida välja DSV ja klientide vahel tekkinud probleemid ning võimalusel neile hiljem ka lahendus leida.

Klientidele saadetud küsimustik koosnes kahest osast millest esimene oli küsimus, milles taheti teada seda, et kui tõenäoliselt klient soovitaks DSV Transport AS-i oma sõbrale või kolleegile. Antud küsimusele said kliendid vastata 10 palli skaalas ning kus 0 tähendas seda, et ei ole üldse tõenäoline, et nad soovitaksid DSV-d oma sõpradele või kolleegidele, viis tähendas neutraalset seisukohta ning kümme tähendas väga tõenäolist soovitusi. Küsimustiku teises osas said kliendid vabatahtlikult põhjendada eelnevas küsimuses antud hinnangud ning tuua välja DSV teenuste positiivseid ja negatiivseid külgi.

7.2 Soovitusindeksi uuringu tulemused

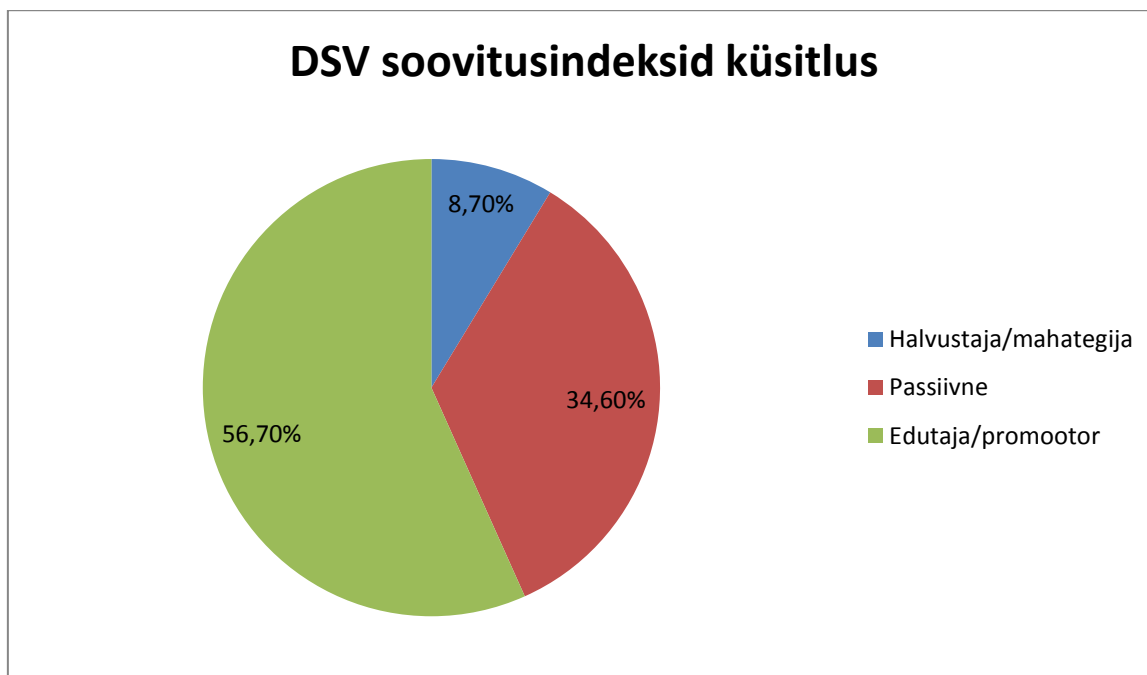


Joonis 7.1 DSV soovitusindeksi uuringu tulemused (Allikas: DSV soovitusindeksi küsitlus)

DSV saatis soovitusindeksid küsitluse laiale 310-le suuremale kliendile, kes 2014. aastal DSV abil oma kaupu transportisid. Antud küsitlusele vastas 231 kontaktisikut 178-st ettevõttest ehk vastanuid oli ligi 57,5 % küsitluse saanutest. Esimesele küsimusele, kus paluti hinnata kümme palli skaalal seda, kas kliendid soovitaksid DSV-d kui vedajat oma sõpradele või kolleegidele, oli esindatud peaaegu kõiki vastuseid. Küsitluse algidee esitaja Recommy on jaganud selle kümmpalliga skaalal olevad vastused kolme suurde gruppi.[24]

- 1) Esimene grupp ehk halvustajate/mahategijate grupp. Sinna gruppi kuuluvad need vastajad, kes on DSV-d hinnanud hinnetega 0-6. Sinna gruppi kuulujatele ei ole DSV teenus pakkunud täieliku rahulolu ning midagi on jäänud ilmselt hinge kriipima.
- 2) Teine grupp ehk passiivne grupp. Sinna gruppi kuuluvad need kliendid, kes hindasid DSV-d hinnetega 7 ja 8. Sinna gruppi kuulujad on enam-vähem rahul, kuid teenuste puhul on veel mingit arenemisruumi nende silmeläbi.

- 3) Kolmas grupp ehk edutajate/promootorite grupp. Sellesse gruppi kuuluvad kliendid, kes on hinnanud DSV-d hindega 9 ja 10. Selle gruppi kliendid on rahul ning on DSV potentsiaalsed soovitajad ning reklaamijad.



Joonis 7.2. DSV soovitusindeksi küsitluse tulemused (Allikas: DSV soovitusindeksi küsitlus)

Halvustajate/mahategijate gruppi kuuluvad kliendid, kes ei ole DSV potentsiaalsed soovitajad ning kellel ei ole olnud mingitel põhjustel rahulolu teenustega. Antud grupis oli kõige suurem osa hindel viis, millega oli DSV-d hinnatud üheteistkümmnel korral moodustades halvustaja/mahategija grupi häältest 55% ja kogu valimi häältest 4,8 % . Hindeid 0, 1 ja 2 anti kõiki ühe korra ning iga hääl moodustas 5 % antud grupi häältest ja 0,4 % kõikide häälte andnute seast. Hindega kolm ei hinnanud DSV-d ükski klient. Nelja palli vääriliselt hindas teenust 2 inimest ehk 10 % halvustaja/mahategija grupi kuulujatest ja 0,9% kõikidest klientidest. Neli klienti hindas DSV teenust aga kuue palli vääriliselt ehk 1,7 % kõikidest küsitluse läbinud klientidest ja 20% kogu grupi häältest. Kokkuvõtteks selle grupi piiridesse jäid 20-ne vastanu hääled tähendab seda, et 8,7% kõikidest hääletajatest on halvustaja/mahategija grupi liikmed.

Passiivsesse gruppi kuuluvad need inimesed, kes hindasid DSV teenust 7 ja 8 punkti vääriliselt. Kuigi üldjuhul on nad rahule jäänud, siis midagi annab nende puhul paremaks muuta. Hinde seitse andis 26 klienti, mis on 11,3 % kõikidest hääletanutest ja 33% passiivse grupi hääletest. Palli võrra kõrgemalt hindas DSV-d 54 inimest ehk 23,4 % kogu hääletanute arvust ja 67 % passiivse grupi hääletest. Seega passiivsesse gruppi kuulub 80 inimest ning see tähendab seda, et 34,6 % kõikidest hääletanutest kuuluvad just sellesse gruppi.

Edutajate/promootorite grupp on see, kes hindasid DSV-d kahe kõige kõrgema hinde vääriliselt ehk 9 ja 10 palliga. Siia gruppi kuuluvad on kõige tõenäolisemad soovitajad ja reklaami tegijad DSV Transpordile. Kõige enam terve küsitluse puhul vastati antud küsimusele hindega 10 ehk 80 inimest, kes selle hinde panid, soovitaksid väga tõenäoliselt DSV-d ka teistele. Vastanud 80-nd inimest moodustasid 34,6 % kõikidest vastanutest ehk peaaegu iga kolmas hindas DSV-d maksimaalse tulemusega. Lisaks sellele lugesid paljud kliendid ka teenust 9 palli vääriliseks ehk ka nemad oleksid potentsiaalsed soovitajad. Selle hinde andis 51 inimest ehk 22,1 % kõikidest vastanutest. Edutajate/promootorite gruppi kuuluvate klientide arv ulatus 131-ni ehk 56,7 % kõikidest hääletajatest on potentsiaalsed soovitajad DSV-le. Kokkuvõtteks antud soovitusindeksi keskmine tulemus oli 8,49 palli ehk üldjuhul on kliendid teenusega rahul välja arvatud mõned erandid.

7.3 Klientide tagasiside analüüs

Küsitluse teises osa paluti klientidel põhjendada enda antud hinnet esimeses küsimuses. Antud küsimusele vastas 231-st kliendist 128 ka vabatahlikule küsimusele ning mis moodustas 55,5% kõikidest küsitluse läbinud klientidest. Antud vastuste seas oli nii negatiivseid kommentaare DSV praeguste probleemide kohta ning ka väga palju positiivset. Järgnevas kahes alapeatükis.

7.3.1 Klientide negatiivse tagasiside analüüs

Analüüsidest klientide poolt antud tagasisidet DSV teenuste kohta tuvastas autor mitmeid sagedalt esinevaid probleeme, mis oli klientide poolt välja toodud. Järgnevalt on välja toodud probleemid, mida tajusid kliendid.

- DSV kõrge hind võrreldes teiste vedajatega.. Samas on paljudel juhtudel samas põhjenduses lisatud aga ka see, et vedude kvaliteet on väga hea ning seetõttu on kohati kallim hind ka õigustatud.
- Reedeti pole suudetud alati pakkuda transpordivõimalusi. Selle all ilmselt mõeldakse seda, et reedel tehtud tellimusi DSV alati ei suuda samal päeval täita, kuna autode arv on piiratud ning lihtsalt ajaliselt ei jõuta kõiki töid ette võtta. Paljustki on see tingitud sellest, et reedene päeva on niiöelda „ekspordipäev“ ehk reede õhtul väljuvad enamus rahvusvaheliste vedude autod ja Harjumaa siseselt tuleb teostada suurel hulgal kokkuvedusid eksportkaupadele, mis laadidakse hiljem peale rahvusvaheliste vedude autodele, mis väljuvad reede õhtul oma veoringidele üle kogu euroopa.
- Probleemid DSV *e-service* keskkonnaga. *E-service* keskkond on DSV loodud kliendiportaali, kus klientidel on võimalik pärida hinda, esitada tellimusi ja samuti jälgida ka oma saadetise liikumist. Probleemne on aga see osa, mis puudutab hinnapäringute ja tellimuste vormistamist. Klientidele ei meeldi see, et palju on vaja täita erinevaid lahtreid ja välju, kus tuleb kirjutada klientide andmeid ja kaupade mõõtmeid jne, ehk veo tellija jaoks on kogu see täitmine suhteliselt ajakulukas ning tüütu ning seetõttu on palju nurinat just selle koha pealt. Samuti on probleeme teatud lahtritega, kus tekib alatihti probleeme ning tuleb võtta ühendust DSV IT-toega mis klientidele on veel omakorda lisakulu ja –aeg ning selle tõttu võib nii mõnigi loobuda tellimuse tegemisest ning minna üle teisele vedajale, kes võtab kiirelt tellimuse vastu ilma igasuguseid välju täitmata. Muidugi on ka võimalus tellida transporti lihtsalt e-maili teel aga sellisel juhul lisandub tellimuse vormistamise tasu, mis paljudele meeltemööda ei ole. Paljud on aga kommentaarides just kiitnud seda e-tellimuse vormistamise võimalust ning hoiavad seetõttu just aega kokku .
- Kehv tagasiside klientidele,
- Peale- ja mahalaadimiste kellaegadest mitte kinnipidamine

- Arvete esitamisel tekkivad vead. Arvete esitamisel tekivadki aga paljud vead just seetõttu, et kaubakoguste muutumised on jäänud märkimata ning seetõttu võivad kliendid saada väiksemad või suuremad arved. Teine probleem, miks tekivad arved valedele summadele on see, et tihti lepitakse kliendiga kokku erihind ning sellisel juhul tuleb hind manuaalselt tellimusse sisse panna (üldjuhul arvutab programm postikoodide järgi välja veo hinna), tihti suure töökoormuse tõttu läheb see eraldi sisetamine meelest ära, kuna hind lepitakse tavajuhul kokku eelnevalt meili teel ning seejärel teeb klient alles tellimuse ning hiljem, kui see tellimus on laekunud veokorraldajale võib ta selle juba ära unustanud olla ning programm arvutab automaatselt postikoodide järgi ning tavajuhul tehakse arve üldhinnakirja järgi.

7.3.2 Klientide postiviise tagasiside analüüs

Lisaks paljudele negatiivsetele külgedele, mis kliendid DSV ja teenuste kohta on välja toonud, on nad leidnud ka väga palju positiivset ning paljude klientide arvamusel on ühtinud ning see toob välja kõige positiivsemad küljed DSV teenuse juures. Positiivsetest külgedest DSV teenuse juures on välja toodud järgnevaid:

- Üks vastuste seas kõige rohkem läbi käinud positiivseid kommentaare oli see, et DSV teenus on väga usaldusväärne ning alati on kaubad jõudnud kokkulepitud sihtpunkti lubatud aja piires ehk paljude klientide arvates tarneaegadega probleeme pole .
- Hinnapäringutele vastamine on enamiku klientide hinnangul väga kiire mõne erandiga ning vastused hindadega on väga kiiresti jõudnud kliendini. Üks põhjus, miks vastused nii kiiresti klientideni jõuavad on see, et DSV veokorraldajatele on töölepingus välja toodud see, et klientide poolt tulnud e-kirjadele peab vastama mitte hiljem, kui tund pärast saabumist ning teine põhjus on see, et hinnapäringud tulevad veokorraldajatele meili ning nendele vastamine on tehtud väga lihtsaks ning see võtab ainult ühe minuti aega, et sisestada kliendile hind veoteenuse kohta ning see talle tagasi saata.

- Rahulolu DSV hindadega. Paljud kliendid ka rahul DSV hindadega ning palju lisatakse, et nii heade vedude kvaliteedi eest on see hind igati õiglane ning teiste konkurentidega samal tasemel.
- *E-service* süsteem. Selle kohta on palju positiivset tagasisidet, kuid mille kohta oli ka välja toodud väga palju negatiivset. Positiivsest küljest peavad kliendid seda teenust mugavaks ning seal tehtud tellimus võetakse tööle kliendi poolt ette kirjutatud ajal kui kokku ei lepita teisiti ehk kui klient on teinud tellimuse meie e-keskkonnas, siis on meil ka kohustus see tellimus ära täita seal ettenähtud kuupäeval. Muidugi on seal aga ajalisel piirangud klientidele ehk kui klient soovib saada transporti samal päeval, siis tuleb tal esitada tellimus hiljemalt kell 14:00 või kui nad ei jõua enne seda aega teha, siis tuleks varasemalt teavitada sellest Harjumaa veokorraldajaid. Praktikas tehakse aga ikkagi paljud tellimused hiljem ning kui vähegi võimalik, siis tehakse need veod ka ära.
- Viisakas suhtumine veokorraldajate poolt
- Hea klienditeenindus
- Paindlikus ja vastutulelikkust

7.4 Soovitused kvaliteedi parandamiseks ja töö optimaalsemaks muutmiseks

Antud uuringu käigus selgus mitmeid probleeme, millega DSV kliendid on seisnud silmitsi ning mis on neis tekitanud rahulolematust DSV poolt pakutava teenuse suhtes.

1. Üks suuremaid probleeme, mis klientide seas on esinenud on ebamugav *e-service* süsteem, millega tekib palju probleeme tellimuste esitamisel ning paljud kliendid eelistaksid tellimusi esitada lihtsamalt kasutades näiteks e-kirja teel saadetatavat tellimust. Antud probleemile võiks olla lahenduseks see, et kliendi soovil on neil ka võimalik esitada tellimus väljaspool *e-service* keskkonda ilma lisaraha küsimata, kuna e-keskkonnas tekkivate probleemide tõttu ei pea klient olema see, kes maksab lisatasu tekkinud probleemide eest. Samuti need, kes tahavad esitada tellimusi e-kirja teel võiksid saada seda teha ilma rahata, kuna vastasel juhul võib ta üldse loobuda tellimuse esitamisest. Antud lisatasu rakendati algupäraselt sellel põhjusel, et vähendada käsitsi tellimuste tegemist, mis võtab veokorraldajalt palju aega ära aga nagu ka eelneva uuringu lõpus sai lahenduseks pakutud see, et võtta tööle lisainimene, kes tegeleks klientidega suhtlemise ja tellimuste vormistamisega, siis selle probleemi juures oleks lahenduseks selle sama inimese rakendamine käsitsi tellimuste tegemiseks, mis võtaks ära lisatöö veokorraldajalt ning lisatasud klientidelt.
2. Teine probleem, mida kliendid tajusid, on kõrge hind. Paljud kliendid pidasid paljudel juhtudel veo hinda liiga kõrgeks ning seetõttu loobusid transpordi tellimisest. Lahenduseks sellele probleemile oleks klientidele jätta võimalus tingida ning ei oleks nii jäigalt kinni hinnakirjas. Üks viise, kuidas klientidele odavamalt hinda pakkuda on see, et pakkuda neile võimalust teha vedu veokorraldajale sobival ajal ehk kui kliendil on vaja kaup viia näiteks Kuressaarde, siis korraldab veokorraldaja selle siis, kui tal on olemas ka tagasikoorem ning saab pakkuda selle tõttu odavamalt hinda.
3. Üks suurematest probleemidest olid pidevad vead arvete esitamisel. Nagu ka rahvusvahelistele veokorraldajatele mõeldud uuringust selgus, on üks arvete valesti esitamise probleeme see, et kaubakoguste muutustest on jäetud teada andmata ning arve läheb kliendile vale summaga. Selle lahenduseks on ka motiveerida autojuhte teavitama kaubakoguste muutusest. Samuti kasutada seda lisatöötajat selleks, et ta selgitaks välja kauba koguste muutused.

KOKKUVÕTE

Harjumaa siseste vedude vedude osatähtsus eestisestel ja rahvusvahelistel vedudel on väga suur, kuna enamuse kaupa, mis läheb edasi kas siis välisriikidesse või Eesti kaugematesse paikadesse korjatakse kokku just Harjumaa siseste vedajate poolt. Ilma ette- ja jaotusvedusid korraldamata oleks nii rahvusvahelistel kui ka eestisestel vabariigiautodel hulga pikemad tööpäevad ning kulud jaotusvedude korraldamisel on palju väiksemad. Töös on toodud näide, kus on näha, et kui rahvusvaheline vedaja peaks vedama kuuele kliendile kaupa Rakverre, Pärnusse, Narva, Kuressaarde, Tartusse ja Tallinna ning kõikidele 5 EUR alust, siis oleksid antud veo kulud rahvusvahelise veo puhul 727,8 eurot ning kui antud veod teha jaotusautodega, siis oleks veo kogukulu 418,5 eurot ehk jaotusvedudena tehes oleks 309,3 eurot odavam. Teine suur põhjus, miks jaotusvedusid teha on ajafaktor ehk kui kaupu vedada jaotusautodega kulub kaupade toimetamiseks kõige rohkem pool tööpäeva, siis tehes sama vedu otse rahvusvahelise autoga, kulub temal selle ringi läbimiseks ligikaudu kaks tööpäeva. Kuna jaotusveod on väga tähtis lüli veoringide juures ning väga suur osa kokku- ja jaotusvedudest tehakse just Harjumaa piires, siis oli töö eesmärgiks tuvastada probleeme Harjumaa vedude veokorraldaja töös, analüüsida tuvastatud probleeme ning leida võimalusi Harjumaa vedude optimeerimiseks. Antud lõputöö eesmärkide täitmiseks oli koostatud kaks küsitlust millest esimese küsitluse eesmärgiks oli tuvastada probleeme, mida tajuvad rahvusvahelised veokorraldajad Harjumaa veokorraldajate töös. Uurimuse tulemusena tuvastati järgnevaid probleeme:

- Tarneaegadest mittekinnipidamine
- Tähtsa info edastamata jätmine rahvusvahelistele veokorraldajatele
- Veokorraldajaid on tihti raske kätte saada
- Kaupade liiga hiline lattu toimetamine
- Osa saadetise jätmine terminali

Antud probleemidele üritati ka lahendusi leida ning tarneaegadest kinnipidamiseks oli autori soovitus rahvusvahelistele veokorraldajatele, et kellaajaliste tarnete puhul tuleks kirjutada eraldi e-kiri või viia kauba saateleht Harjumaa vedude veokorraldaja kätte, et see saadeti oleks Harjumaa veokorraldaja silmade all kui läheb veoringide koostamiseks. Tähtsa info edastamata jätmine oli üks probleemidest, mille tõttu tekkis palju probleeme rahvusvahelistele

veokorraldajatele, kui ka raamatupidamisele, kuna kaubakoguste muutustest olid rahvusvahelised veokorraldajad teavitamata, mis tekitas probleeme seoses täituvusastmega, sest näiteks kui kaupa tuli ettenähtust vähem, siis tekkis juhutum, kus auto sõitis pooltühjalt välja ning kui kaupa tuli rohkem, siis jäid mingid saadetised maha, kuna autosse rohkem ei mahtunud. Sellele probleemile oleks osaliselt lahenduseks see, et veokorraldajate poolt tuleks pidevalt autojuhtidelt uurida, kas midagi on muutunud või mitte. Teine variant oleks neid kuidagi motiveerida antud koguste muutumisest teavitama. Kolmas probleem oli raskesti kättesaadavus ning sellele probleemile pakkus DSV välja selle, et palgata kohaliku osakonda tööline, kes võiks tegeleda klientidega suhtlemisega samuti saaks seda inimest rakendada ka selleks, et uurida autojuhtidelt kaubakoguse muutumist ning teavitaks sellet rahvusvahelisi veokorraldajaid.

Teise uurimuse tulemusena pidid selguma probleemid, mida tuvastasid kliendid Harjumaa vedude puhul. Selle uurimuse koostas DSV ning autor analüüsis antud uurimust ning leidis sealt probleemseid kohti ning üritas neile lahendust leida. Antud küsitluse analüüsi tulemusena tuvastas autor järgnevaid probleeme:

- Kõrgem hind võrreldes teiste vedajatega
- Vähesed laadimised reedeti
- Probleemid e-keskkonnaga
- Kellaaegadest mitte kinnipidamine
- Arvete esitamisel tekkivad sagedased vead

Tuvastatud probleemidele üritas autor pakkuda lahendusi probleemide vähendamiseks. Kõrge hinna probleemi lahenduseks mingil määral oleks klientide tingimisvõimalused ning sobivusel teha teatud vedusid odavam hinnaga. Teine variant oleks pakkuda klientidele alternatiivi, et kui neil ei ole vaja kaupa väga kiiresti sihtkohta toimetada, siis teeb veokorraldaja vastava veo talle sobival ajahetkel, näiteks siis, kui tal on olemas kohe tagasikoorem samast kohast või lähedalt. Teine probleem, millele autor üritas lahenduse leida oli e-keskkond. E-keskkonnas on klientidel võimalus esitada hinnapäringuid, e-tellimusi, jälgida oma saadetise liikumist ja saada elektroonilisel kujul allkirjastatud kaubaveo saatelehti. Klientide probleemiks on aga tüütu tellimuste vormistamine ning sellega seoses tekkivad sagedased probleemid. Praegusel juhul kui klient ei taha esitada tellimust e-keskkonnas, siis tuleb tal tellimuse käsitsi vormistamise eest tasuda 3,2 eurot. See on aga

paljudele vastumeelt ning seetõttu võivad jääda DSV-l paljud tellimused saamata. Selle lahenduseks oleks aga see, et klientidele teha e-kirja teel saadetava tellimuse esitamine nii, et see oleks tasuta. Käsitsi tellimuste vormistamine on aga tasuline sellel põhjusel, et veokorraldajatele on see väga ajakulukas tegevus ning seetõttu võib jääda vedude korralduslik pool hädte. Kui aga kasutada seda varianti, et tööle võtta uus tööline, kes suhtleks klientidega ja rahvusvaheliste veokorraldajatega, siis saaks tema ka neid tellimusi käsitsi teha ning see lahendaks probleemi.

Kokkuvõteks täitis autor töö eesmärgi ning leidis probleeme Harjumaa vedude veokorraldaja töös ning leidis osaliselt ka lahendusi antud probleemide parandamiseks.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. Tulvi, A. (2014) Logistika õpik kutsekoolidele. Tallinn: Atlex
2. Kas maanteetransport on võrreldes alternatiividega parim transporditeenus? ETS Logistika. <http://www.etslogistika.ee/uudised/82-transporditeenus>
3. Riigimaanteede ja sildade tugevdamise maksumuse hindamine tulenevalt 52 t veoste aastaringse liikumiste võimalustest. Ramboll Eesti AS. http://www.mnt.ee/public/Riigi_mnt_tugevdamise_maksumuse_hindamine_52t_MA_LOPLIK.pdf (11.2014)
4. White paper: European transport policy for 2010: time to decide. Commission of the european communities. http://ec.europa.eu/transport/themes/strategies/doc/2001_white_paper/lb_com_2001_0370_en.pdf (12.09.2001)
5. Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahelate juhtimine. Tallinn: TTÜ Kirjastus
6. Transport. Logistics cluster. <http://log.logcluster.org/mobile/response/transport/index.html>
7. Delfi Eesti kaart. <http://kaart.delfi.ee>
8. Kärner, K. (2003) Logistika ja ekspordi käsiraamat. Tallinn: Äripäev
9. Grant, D., Lambert, D., Stock, J., Ellram, L. (1998) Fundamentals of logistics management. Boston: Irwin/McGraw-Hill
10. Villem, E.- M. (2008). Logistika alused. Tallinn: TRÜ Kirjastus
11. Waters, D. (2003). An introduction to supply chain management. Gosport: Ashford Colour Press Ltd.
12. Customer service and logistics. Ifeany Uwadia. <http://www.slideshare.net/ifeanyix/customer-service-logistics> (13.10.2012)
13. Suursoo, J. (2010) Transpordisüsteemide logistika ja ekspedeerimine. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda
14. Mis on ekspedeerimine?. ETS Logistik. <http://www.etslogistika.ee/uudised/96-ekspedeerimine>
15. DSV over time. DSV. <http://www.dsv.com/About-DSV/dsv-over-time>
16. DSV annual report 2014. DSV. <http://www.e-pages.dk/dsv/664/> (2015)

17. The tower in figures. Tour Eiffel. http://www.toureiffel.paris/images/PDF/supports-pedagogiques/EN/en_10_la_tour_en_chiffres.pdf
18. DSV film about road transport_June 2014. DSV Global Logistics.
<https://www.youtube.com/watch?t=172&v=1QRLyhAcHYo> (13.07.2014)
19. About DSV. DSV. <http://www.ie.dsv.com/about-dsv>
20. DSV film about air and sea services_June 2014. DSV Global Logistics.
<https://www.youtube.com/watch?v=-PusGJ1GVkY> (03.07.2014)
21. Suu, J. (2014). Ekspediitor- ja agenteerimisfirmade TOP 2013. – *Äripäeva lisa: Logistika*, 23. september, lk 20.
22. DSV kasumilikkus kasvas. Siim Sultson. :
<http://www.logistikauudised.ee/?PublicationId=a26f8129-038e-4210-a657-e8f3f48b2848> (12.03.2010)
23. DSV siseveeb.
24. Mis on soovitusindeks? Recommy. www.recommy.com

SUMMARY

According to researches carried out around 90 % of all goods in Europe carried by road transport. It makes road transport by far the most used type of transport in Europe and the main reason of that is the accessibility and by road you can offer client door-to-door service. Very important part of transporting goods by road is distribution carriage. Distribution carriage helps to save money and time.

The thesis topic is „The optimization of road transport in Harju County based on DSV Transport AS“. Very big part of all distribution carriage in Estonia takes place in Harju County and DSV offered author to write his thesis about optimizing road transport in Harju County. The main objective of the thesis was to identify the problems in work of Harju County freight forwarders. To find out the problems and find solutions to these problems, author made two researches. First research was directed to international freight forwarders because they use domestic transport department to pick-up and deliver goods for international transportation. The second research was directed to customers and to detect problems of Harju County freight forwarders jobs. To find solutions for detected problems, author analyzed the results of the researches and found solutions to optimize road transport in Harju County.

Main problems that were detected at the result of researches were that the time promised for delivering goods was not accurate and many times customers got their goods later or sooner than they expected and it caused problems. Solution to this problem is to inform Harju County freight forwarders by sending extra e-mail or to give them CMR of goods that need to be delivered or picked-up in time. The reason is that when it is done the Harju County freight forwarder has the information in front of his/her eyes and he would more likely deliver or pick up goods on time. The other problem that was detected by analyzing the researches made was that the information of changed quantity of goods didn't reach to international freight forwarders and that causes lots of problems to them. Solution for this is to make drivers to inform freight forwarders about changed quantities of goods they pick-up or deliver. Third problem that was detected was that Harju County freight forwarders is hard to catch by phone and e-mail. Solution to this problem is to hire employee to deal with customers and international freight forwarders to answer their questions and inform them. Also this hired employee can deal with changed quantities of goods by communicating with drivers.

In conclusion the objectives of the work were fulfilled and problems was detected and solutions for these problems was founded.

LISA 1



Kui tõenäoliselt Te soovitaksite DSV Transport AS-i teenusepakkujana oma sõbrale või kolleegile?
(0 = ei ole üldse tõenäoline, 5 = neutraalne, 10 = väga tõenäoline)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Palun põhjendage oma hinnangut

Saada vastus

LISA 2

DSV Transport AS Harjumaa siseste vedude veokorraldajate töö optimeerimine.

Kuidas olete praegu rahul kohaliku osakonna Harjumaa siseste vedude kvaliteediga?

1 2 3 4 5

Ei ole üldse rahul Olen väga rahul

Kuidas olete rahul kaupade kohaletoimetamise ja pealekorjamisega?

1 2 3 4 5

Ei ole üldse rahul Olen väga rahul

Milliseid probleeme on esinenud Harjumaa sisetel vedudel ?

- Kaup on veo käigus vigastada saanud
- Tarneaegadest pole kinni peetud
- Kaubad on viidud valesse kohta
- Tähtsa info edastamata jätmine
- Muu:

Kui tihti eelnevas küsimuses pakutud probleeme on esinenud

- Iga päev
- Kord nädalas
- Kord kuus
- Harvem kui kord kuus

Millised on Harjumaa vedude puhul positiivsed küljed?

Milliseid probleeme oled täheldanud Harjumaa veokorraldajate töös ning kuidas saaks neid vältida?

Muud soovitused Harjumaa veokorraldajatele!