

# LÜHIKOKKUVÕTE

Mark Ivanov

Infovoo juhtimine kullerteenuse protsessis Venipak Eesti OÜ näitel

Antud lõputöö uurimisprobleemiks oli mitte piisavalt liikuv infovoog kullerveoteenuse protsessis. Bakalaureusetöö eesmärk oli infovoo parandamine ja optimeerimine ning õigete lahenduste leidmine kullerveo-teenuse protsessis, fokuseerides *B2C* (ingl. *B2C – Business to Customer*) kontseptsioonile juriidilise ja eraisiku vahel. Käesoleva bakalaureusetöö raames autor toetub veendumusele, et kullerteenus mõjutab infovoo juhtimist ehk infovoo parandamiseks ja optimeerimiseks tuleb parandada ja optimeerida ka kullerteenuse protsessi, kui tekkib selline vajadus.

Antud lõputöö uurimisobjektiks oli valitud infovoog kullerteenuse protsessis kullerfirma Venipak Eesti OÜ näitel. Uurimisobjekti analüüsimiseks koguti andmeid kasutades järgmisi kogumismeetodeid: osalusvaatlus, küsimustik ja fookusgrupi intervjuu. Andmete analüüsimiseks olid valitud kaardistus, kirjeldav statistika, korrelatsioonanalüüs ja kvalitatiivne kirjeldus.

Antud ettevõtte infovoos esines probleem kaupade sorteerimise infosüsteemis, kus kuller kulutas palju oma aega informatsiooni töötlemiseks, et leida kaupu laost, mis logistik oli sätestanud kulleri päevase toimetatavate kaupade nimekirja. Ettevõtte SMS-sõnumid ei edastanud täiusliku informatsiooni, sealhulgas puudusid kullerite planeeritud saabumisaegad klientide juurde. Täiuslikuma informatsiooni edastamine aitaks vältida lisaküsimusi klientide poolt ja aitaks klientidel paremini planeerida oma aega tööpäeva jooksul või teavitada kullerit, kui pakutud aeg ei sobi.

Küsimustiku raames saadud tulemuste põhjal ainult väike arv klientidest eelistaks kasutada *pick-up* tarnepunkte kohaletoimetamiseks ja alternatiivseks lahenduseks kauba kätte saamiseks kulleri käest kauba mitte toimetamise puhul. Klientidele tuleks rohkem anda informatsiooni tarnepunktide kasutamisest ja nende asukohtadest ning neid reklaamida.

Võtmesõnad: infovoog, kullerteenus, *B2C*, kuller