

## KOKKUVÕTE

Protsesside automatiseerimisega muudetakse tootmine efektiivsemaks ning sellega luuakse võimalus suunata inimressurs ümber olulisematesse valdkondadesse. Hästi rakendatud lahendused aitava hoida kokku kulusid ja panustada rohkem lisaväärtust loovatesse tegevustesse.

Automaatseid lahendusi ja andmevahetuse võimalusi ära kasutades on ekspedeerimisettevõtted võtnud kasutusele e-tellimiskeskonnad, mis vähendades andmete topeltsisestamist aitavad ka kaasa töökoormuse vähenemisele või ümberpaigutamisele. Olulised täiendused ekspedeerijate e-tellimiskeskondades on pakutavad lisafunktsioonid, mille tähtsus klientide perspektiivist on kõrge ning aitavad ettevõttel protsesse veelgi efektiivsemaks muuta.

Magistritöö teemaks valis autor ACE Logistics Group ettevõtete e-tellimiskeskonna funktsionaalsuse parendamise. Uurimstöö probleemina nägi autor rakendatud e-tellimiskeskonna lisafunktsiooni hinnakalkulaatori hetkeolukorda, mis ei võimalda piisavalt automatiseeritud kasutamist. Töö eesmärk oli juhtumianalüüsi käigus leida võimalusi hinnakalkulaatori funktsiooni toimivuse parendamiseks. Selleks uuriti klientide rahulolulaset ning analüüsiti elektroonsete päringute andmete põhjal klientide hinnakalkulaatoriist saadud vastuseid ja peamisi põhjuseid, kui päring on jäänud vastuseteta.

Uurimise käigus selgitati välja, et kasutajate rahulolu e-ace tellimiskeskonnaga on kõrge, kuid hinnakalkuleerimise ja saadetise jälgimise funktsioon vajavad veelgi täiustamist. Analüüsis 2019. aasta esimese kvartali elektroonseid päringuid ning võrreldes neid Eesti, Läti ja Leedu ettevõtetes, võib järeldada, et keskmine õnnestumise määr on väga sarnane – vahemikus 76-78%. Peamised põhjused, miks funktsioon siiski veohinda ei kalkuleeri, on:

- süsteemis puuduvad pakkumised valitud lähteriigist valitud sihtriiki (kood N);
- pakkumine oli kehtiv kuni „pakkumise kuupäev“ (kood L);
- pakkumises „pakkumise number“ puudub hind kaalule XXX (kood E).

Nimetatud põhjuste eemaldamine on võimalik süsteemi täiustamisega ning seda tuleb teha targalt, säilitades võimalus dünaamiliseks hinnastamiseks, et lähtuda kliendi vajadustest ja potentsiaalset.

Läbi viidud vaatluse käigus jälgiti hinnapakkumise koostamise protsessi, et veenduda selle võrreldavuses. Autor täheldas, et kõigi ettevõtete kliendihalduritel töö käigus ilmnevad probleemid ja küsimused on sarnased. Intervjuudega küsiti ettevõtete tegev-, müügi- ja autotranspordi juhtide hinnangut e-tellimiskeskonna rakendatusele. Intervjuude käigus selgus samuti, et kliendid

hindavad kõrgelt pakutavaid lisafunktsioone, mistõttu on oluline roll nende täiustamisel. Klientide tellimuste ja kalkuleerimiste ülevaade e-tellimiskeskonnas on väärtuslik ning seda peaks regulaarselt analüüsima. Veelgi olulisem on määrata analüüsi tulemustest lähtuvad järeltegevused.

Järeldustest lähtuvalt on autori peamised ettepanekud hinnakalkulaatori funktsiooni parendamiseks:

- klientide ning müügitöötajate koolitamine;
- süsteemi täiustamine viisil, et oleks tagatud hinnakalkulaatori enim esinenud veakoodide eemaldamine ja säilitades seejuures dünaamilise hinnastamise, mis lähtub kliendi vajadustest ja potentsiaalset;
- elektroonsete päringute ülevaade (võimalusel automatiseeritud raporti kujul);
- suurem kogemuste jagamine organisatsioonisiselt ning ühiselt lahenduste väljatöötamine;
- hinnakalkulaatorile tagasiside küsimise mooduli lisamine, et saada rohkem infot pakkumise sobivuse kohta ka siis kui klient tellimust ei esita.

Käesoleva magistritöö eesmärk sai uurimuse käigus täidetud. E-tellimiskeskonna edasiste arenduste elluviimisel saab juhendada siinse töö tulemustest. Kokkuvõttes võib väita, et e-tellimiskeskond on oluline töövahend, täites mitte ainult selle peamist eesmärki – veotellimuste edastamist, vaid pakkudes hästitoimivate funktsioonide näol ka olulist lisaväärtust nii ettevõttele kui ka kliendile.