Mobiilioperaatorite esindused eriolukorras: Telia avatud, Elisa sulgeb homme ja Tele2 juba sulges

6 aastat tagasi - 16.03.2020 Autor: AM

Telia esindused on lahti, kuid vajadusel piiratakse aegu ja võidakse kinni panna

Telia esinduste töötajad kasutavad kliendikontaktide vahel desinfitseerimisvahendeid, et viirusohuga seotud riske maandada. Küll võib Telia seoses suurenenud viirusohuga oma esinduste tööaega vajadusel piirata või esindusi sulgeda. See on vajalik, et kaitsta nii oma töötajaid kui kliente võimaliku nakatumise eest. Esinduse mittetöötamisel soovitatakse teha toiminguid veebipõhises iseteeninduses: https://www.telia.ee/era/iseteenindus/. Seadmete ostmisel on kõige paremaks abiks Telia e-pood.

TÄIENDUS 17.03: Suurem osa Telia esindusi jääb esialgu avatuks, küll lüheneb nende lahtioleku aeg ning esindused teenindavad kliente vahemikus kell 12-17.

Telia on juba rakendanud oma tehnikute visiitide puhul erinevaid ennetavaid samme maandamaks viiruse levikuga seotud riske. Kõigil Telia tehnikutel on ametisõidukites desinfitseerimisvahendid, mida kasutatakse nii enne kui pärast iga kliendivisiiti. Samuti saadab Telia iga tehnikuvisiidi kinnituseks kliendile SMS-i, milles küsitakse kliendi käest, ega ta pole haige või koduses karantiinis. Ka Telia tehnikutel on kohustus iga kliendi käest enne visiiti küsida, ega klient pole haige või koduses karantiinis. Sellistel juhtudel on tehnikutel kohustus visiidist keelduda. Kriisiolukorra eskaleerudes võib Telia piirata oma tehnikute kliendivisiite.

Valdavat osa Telia pakutavatest teenustest saab tellida ja muuta meie veebipõhises iseteeninduses. Nii saab iseteeninduse vahendusel näiteks muuta oma interneti- ja kõnepakette, tõsta võimalusel internetipakettide kiirusi jne. Telia koduteenuseid (näiteks TV-pakette ning lisateenuseid) saab tellida ja muuta ka TV-ekraani vahendusel. Seadmete soetamisel on abiks aga Telia e-pood, mille vahendusel saab tellida kõiki Telias müüdavaid seadmeid.

Seadmete järelteenindusega seotud tegevuste korral (seadmerikked, garantiiremont jne) soovitatakse võimalusel Telia esindusse mitte pöörduda ning kasutada selle asemel e-teenust. E-teenuse abil saab saata rikkis seadme hooldusesse läbi pakiautomaadi: https://www.telia.ee/era/e-pood/remont-ja-hooldus/.

Telia Seadmekindlustuse teenuse puhul on kogu kahjukäsitluse protsess samuti teostatav läbi e-kanali ning kahjustatud seadmete hooldusesse saatmine käib läbi Telia iseteeninduse.

Rikete ning muude tehniliste murede ja küsimuste korral on klientidele abiks tavapärased Telia kanalid. Küll peab arvestama sellega, et kriisiolukorra tõttu võivad Telia infoliinid olla tavapärasega võrreldes enam koormatud. Üks koht, kust kliendid saavad ise oma lihtsamatele muredele lahendused ja vastused, on Telia veebipõhine Online Abi, kus saab näiteks kontrollida oma koduste teenuste toimimist. Samuti jagab Online Abi samm-sammult juhendeid, kuidas ise oma teenused töökorda saada. Lisaks on endiselt avatud Telia eraklientide teenindusnumber 123 ning äriklientide teenindusnumber 1551.

Elisa sulgeb homsest ajutiselt esindused üle Eesti

Koroonaviiruse leviku tõkestamiseks ja inimkontaktide vähendamiseks sulgeb Elisa homsest kõik esindused üle Eesti. Kliente oodatakse Elisa poole pöörduma kodulehe vestlusakna ja infotelefoni kaudu.

Kliente teenindatakse kodulehe vestlusakna kaudu, kus jätkavad kontaktivaba tööd ka klienditeenindajad ning Elisa klienditelefonil 6 600 600. Tavapäraselt vastatakse kõikidele klientide küsimustele teenuste, seadmete ja muude küsimuste osas.

"Mõneti võib see tekitada ebamugavust, kuid peame tänases hetkes oluliseks vähendada inimeste liikumist ja vajadust külastada keskust. Lisajõuna toome Elisa virtuaalsetesse kanalitesse klientide küsimustele vastama ka meie esinduste töötajad," sõnas Elisa erakliendiüksuse juht Andrus Hiiepuu. "Kuniks keskused on lahti kasutavad töötajad Elisa esinduse ruume edaspidi kaugtööks, aidates vastata klientide küsimustele ja muredele."

Esindused jäävad ajutiselt suletuks kuni olukorra normaliseerumiseni. Uue info korral teavitab sellest ettevõte kliente koheselt.

Küsimuste korral vastavad Elisa spetsialistid kodulehel vestlusaknas, mis on kiireim viis oma küsimustele vastus saada, erakliendi telefonil 6 600 600 ning

ärikliendi telefonil 6 600 620.

Elisas müüdavate seadmete ost ja teenustega liitumine toimib jätkuvalt ka läbi e-kanalis ning seadmed toimetatakse klientideni pakiautomaatide kaudu. Klientidega, kes ootavad hooldusest saabuvaid seadmeid, võetakse eraldi ühendust ning klientidel, kes soovivad seadet parandada palutakse pöörduda kodulehe kaudu klienditeenindusse.

Elisa avas koostöös Targa Töö Ühinguga ka Kaugtöö kiirabi abitelefoni, et aidata Eesti inimestel kaugtööd teha ja tekkivatele küsimustele vastuseid leida. Ettevõtmise eesmärk on lisaks toetamisele ka julgustada inimesi rohkem kodutööle, et anda nii oma panus koroona viiruse leviku tõkestamisele. Kaugtöö kiirabi on leitav leheküljelt smartwork.ee või e-posti aadressilt kiirabi@smartwork.ee.

Tele2 sulgeb kõik esindused üle Eesti

"Suure üle-eestilise ettevõttena tajume oma vastutust koroonaviiruse leviku piiramisel ja seepärast oleme võtnud vastu otsuse sulgeda ajutiselt kõik Tele2 esindused, et tagada tänases eriolukorras meie kõigi heaolu," ütles Tele2 müügidirektor Aare Uusjärv.

"Mõistame, et esinduste sulgemine tekitab ebamugavusi, kuid tänases olukorras on see vajalik samm, et kaitsta nii meie töötajate kui klientide tervist," selgitas Uusjärv. "Oleme klientide jaoks jätkuvalt olemas telefoni, e-kirja ja *chat´*i kaudu. Anname endast parima, et lahendada kõikvõimalikud esilekerkivad mured telefoni ja e-kanalite kaudu," lisas Uusjärv. Eraklientide infotelefoni number on 6 866 866 ja äriklientidel 1205.

Kodust lahkumata saab kõige mugavalt kasutada teenuste tellimiseks või muutmiseks Tele2 iseteenindust minu.tele2.ee, kust saab vajadusel muuta oma interneti- ja kõnepaketti ning tasuda arveid. Samuti saab kasutada e-poe lahendust, mille kaudu on kättesaadavad kõik Tele2 tooted.

- Uudised

- Lahendused
- Mobiiltelefonid

Pilt


PM
10
12