Kriisi mõju: töötajad ega tööandjad polnud kaugtööks valmis

6 aastat tagasi - 23.04.2020 Autor: AM

Eesti eriolukord viis kontoritest kaugtööle rekordiliselt inimesi, mis tõi kaasa olukorra, kus tehnilisi probleeme ja küsimusi esines tavalisest rohkem.

Elisa avas eriolukorra ajal tasuta seadmetoe numbri, kust leiab kiirelt abi tehniliste probleemide korral. "Eriolukorra ajal on kõnede arv olnud plahvatuslik. Esimese nädalaga teenindasime sama koguse kliente, mis varasemalt kuuga," ütles Elisa Seadmetoe juht Sigrid Ojavee. "Tehniliste probleemide esinemine on täiesti normaalne ja ajakriitilistel hetkedel ongi nutikam otsida kohest abi Elisa Seadmetoe spetsialistidelt, kui hakata ise pusima. Tänases olukorras tuli tõenäoliselt paljude jaoks kaugtööle minek ootamatult ja mõningate probleemidega puututi kokku esmakordselt, sest eriolukorra algul oli kõneliin täidetud rohkelt kaugtööd puudutavate küsimustega. Näiteks kuidas seadistada VPN'i, arvuti kaugtöölauda ja küsimuste sekka mahtusid ka mured interneti ning tööspetsiifiliste programmide kohta."

Lisaks sellele nõustas seadmetugi, milliseid tarkvaralisi lahendusi kasutada kodukontoris kolleegidega suhtlemiseks või koos töötamiseks.

Milliste teemadega peamiselt kliendid pöörduvad? Siin on enamlevinud probleemid.

1. **Programmide seadistamine** – Outlook, Windowsi esmaseadistus, viirusetõrjed ja videokõnelahendused
2. **Võrguseadistused** – kuidas parandada WiFi ühendust, saada ühendust VPN terminalidega või ühendada Playstation 4 internetti
3. **Telerite seadistused** – kuidas ühendada teisi seadmeid telerite külge, rakendusi käivitada, kodukinosid ühendada

Võrreldes veebruariga teenindas Elisa Seadmetugi 2,5 korda rohkem kõneminuteid. „Seda ei tõsta ainult suurem hulk pöördujaid vaid peamiselt keeruliste murede lahendamine. Üsna tihti tuleb ka kliente detailsemalt juhendada, sest sellised tegevused on väljaspool paljude mugavustsoonist. Kõnede keskmine pikkus tõusis märtsis viielt minutilt üheksa peale," täpsustas Ojavee.

Elisa Seadmetoe juhi sõnul on positiivne kuulda, et nii paljud inimesed leidsid võimaluse kodust tööd jätkata ning ebatavalise olukorraga kohaneda. Lisaks soovitab ta kõigil end kurssi viia teemadega, mida peab teadma ning mida koju varuma, et kodus töö tegemine laabuks võimalikult mugavalt.

Ülevaate teemadest leiab siit!

Möödunud aastal aitas seadmetugi ligi viite tuhandet klienti. Tasuta Elisa Seadmetugi on avatud esmaspäevast reedeni 9.00-19.30 numbril 699 1919. Spetsialistide poole võib julgelt pöörduda iga tehnilise murega.

- Uudised

- Androidiblog
- Lahendused

Pilt

