Telia toob väiksematesse asulatesse uutmoodi iseteenindus-esindused

6 aastat tagasi - 23.09.2020 Autor: AM

Telia alustab koostöös Viljandi tehnoloogiaettevõttega Cleveron iseteenindus-esinduste testimist, mis peaks laiendama ettevõtte kohalolekut erinevates Eesti paikades. Esimene uutmoodi esindus jõuab novembris Raplasse.

Telia Eesti müügi- ja teenindusüksuse juhi Katre Liibergi sõnul hakkavad iseteenindus-esindused ehk „kapslid" oma eesmärki teenima regioonides, kus Telial täna esindust pole, aga klientidel on jätkuvalt soov oma seadmeid välja vahetada või tellitud kaupa mugavalt kätte saada.

„Oleme pikalt otsinud võimalust taastada jätkusuutlikult oma kohalolek väiksemates linnades ja asulates üle Eesti. Regionaalne teeninduspunktide võrgustik on ühiskondlikust seisukohast väga oluline, kuid kahjuks pole seni kasutusel olnud lahendused olnud äriliselt jätkusuutlikud. Samas on meil Eesti ettevõttena soov panustada ühiskonna arengusse. Näeme, et uudne lahendus aitab meil parandada teenuste ja teenindustoe regionaalset kättesaadavust ning samal ajal kasvatada inimeste seas digilahenduste kasutusoskust. Iseteenindus-esindused ehk majasisese hellitusnimega „kapslid" on meie viis lahendada struktuurseid muresid innovaatilisel ja jätkusuutlikul moel," ütles Liiberg.

Telia ja Cleveroni koostöös sündinud iseteenindus-esindus on maailmas ainulaadne lahendus, mille südames on Cleveroni uuenduslik pakiautomaat. Kapslisse sisenenud klient saab suure puutetundliku ekraani abil ühenduse Telia kõnekeskuse konsultandiga. Ekraani juurde kuuluva makselahenduse kaudu saab kaupade eest tasuda ning seejärel sealtsamast, juba eelnevalt täidetud pakirobotist koodi abil oma vajalikud asjad kohe välja võtta. Eeltäidetud pakirobotist saab seejuures kätte nii digibokse, ruutereid, SIM-kaarte kui ka näiteks telefone.

Pikemas perspektiivis on plaan iseteenindus-esindus täielikult automaatseks arendada.

„Lähitulevikus saab klient iseteenindus-esindust külastades konsultandiga videokõne teel lepinguid vormistada ning kaupa kätte saada. Kui klient ostab või üürib seadme, siis teenindaja toel väljastab Cleveroni pakirobot vajaliku seadme.

Tulevikus on plaan teha esindus automatiseerimise teel veelgi iseseisvamaks, et kliendid saaks Cleveroni lahenduse ja meie iseteenindussüsteemi koostöös ööpäevaringselt abi," lausus Liiberg.

Cleveroni projektijuhi Arti Küti sõnul on aeg muuta mõtlemisviisi, et pakirobot on ainult postipakkide jaoks. „Pakirobot on tegelikult kaupade üleandmise lahendus ja nendeks kaupadeks võivad olla mistahes esemed. Lõime robotite juurde eraldi iseteeninduse kraani, mis aitabki laiendada erinevate teenuste pakkumise võimalusi."

Kütt tõi välja, et autonoomset esindust on kordades soodsam ülal pidada kui traditsioonilist esindust, lisaks saab automaatne esindus töötada ööpäevaringselt. „Selline iseteeninduspunkt võimaldab ka vältida inimkontakte, mis on praeguses olukorras väga oluline. Eesti ühtlane regionaalne areng on ka Cleveroni jaoks oluline, sest elu ei pea ega tohigi käia ainult suurtes keskustes. On rõõm aidata Telial vajalikud teenused tehnoloogia abil kohale viia sinna, kus neist kõige rohkem puudust tuntakse," lisas Kütt.

- Uudised
- Lahendused

Pilt

