

Reet Reili

Transpordiamet

05.08.2025

Vastus märgukirjale 09.07.2025 nr 3.2-7/25/11441-1

Lugupeetud Reet Reili

Selgitame olukorda.

CWT Estonia 24h kliendiabi teenus on toiminud üle 20 aasta, oleme seda korraldanud kohapeal ja osana CWT Nordics 24h meeskonnast. Telefoninumbrid ja ühendused on olnud CWT Estonia kontrolli all, mistahes probleemi korral võtsime ühendust Telia Eestiga ja lahendasime mured koostöös Teliaga kohapeal ja kiirelt.

Käesoleva aasta kevad-suvel toimus CWT Estonia liitmine CWT globaalse telefonisüsteemiga AVAYA. Meie telefoninumbrid ja ühendused ei ole enam CWT Estonia ega Telia halduses. Uus süsteem on ühine enam kui sajale CWT riigile ja pakub nii rahvusvahelistele kui kohalikele klientidele kindlust, et neid teenindatakse mistahes ootamatuste korral kokkulepitud tingimustel.

Üleminekut korraldas CWT Nordics ja süsteemi igapäevane tehniline haldamine on hajutatud globaalselt erinevate üksuste vahel. Kuna teised riigid töötavad AVAYA-s juba aastaid, ei osatud ette näha CWT Estonia liitmisel tekkinud tehnilisi probleeme.

Viimased kuud on kulunud probleemi juurpõhjuse väljaselgitamisele ja lahendamisele. Kahjuks ei saa veel kinnitada, et uus telefonisüsteem toimib veatult, kuid töötame iga päev selle nimel.

Palume ajutiselt Transpordiameti töötajatel kasutada 24h abi saamiseks hankelepingsus ja hilisemas infovahetuses jagatud telefoninumbreid:

Anne Niit, aniit@mycwt.com tel +372 5388355

Rita Oot: ritaoot@mycwt.com tel +372 513 4482

Eva Kasesalu: ekasesalu@mycwt.com tel +372 58555132

Helistades CWT Estonia reisiteeninduse ja 24h kliendiabi telefonile +372 6407777, kõik kõned, nii vastatud kui vastamata, registreeritakse ja kõnelogi alusel analüüsime probleemseid kõnesid. Teie kohene info probleemse kõne kuupäeva ja kellaajaga on asjaolude selgitamisel suureks abiks. Tegemist on toimiva globaalse telefonisüsteemiga ja usume, et see hakkab Eestis tööle sama

stabiilselt nagu teistes riikides. Meil on kahju, et Transpordiameti töötaja ei saanud vajalikul hetkel ühendust 24h klienditeenindusega. Soovime olla Transpordiametile usaldusväärne partner.

Heade soovidega

Ene Bome

müügidirektor

tel. + 372 5140995, ebome@mycwt.com