

Isetegemise võlu – CompuCash iseteenindus

Võib peaaegu öelda, et pole valdkonda kuhu iseteenindus jõudnud poleks või kuhu ta ei sobiks –kasutatakse seda ju pankadest ja mobiilioperaatoritest kuni töötukassa, jaekaupluste ja autopesula või kohvikuni välja.



„Iseteeninduse kõige suurem äriine eesmärk on saavutada ressursside kokkuhoid läbi selle, et me põhimõtteliselt anname kliendile üle mingi osa tööst,“ selgitas Ektaco kassasüsteemide ärisuunajuht Martin Laur. Ta lisas: „Samas võib sellel kokkuhoiu kõrval olla ka teeninduskvaliteeti tõstev eesmärk, kui tänu iseteenindusele on klient rohkem rahul või iseteenindus kompenseerib tema jaoks varasemat ebamugavust.“

Üldiselt vaadatakse iseteenindust veel kui kliendi jaoks veidi ebamugavat tegevust. Siin on oluline arvestada kliendivaadet, näiteks väga ebamugav on seista pikkades järjekordades aga palju vähem ebamugav end ise teenindada, nii valib väga suur hulk inimesi väiksema ebamugavuse. Kuid iseteenindused ei kipu töötama olukorras, kus järjekordasid pole või klient ei teadvusta saadavaid hüvesid. Samas paljudele aga meeldibki asju pigem ise ära teha ja see on piisav argument kasutamaks iseteenindust.

Hästitoimiv iseteenindus peab kliendi jaoks olema väga selge ja lihtne. Klient peab võimalikult väikese vaevaga saama aru, mida ta tegema peab, nii suurendatakse võimalust, et lahendus läheb kiiresti massidesse.

Iseteenindusest kõneledes meenuvad esimesena jaekauplustesse viimastel aastatel tekkinud teeninda ennast ise kassad, kuid sama idee võib väga edukalt töötada ka näiteks bussijaama kohvikus. Väikese kohviku iseteenindusterminal võib osutuda väga populaarseks, kuna bussile tõttavad inimesed saavad sealt ilma järjekorrata joogi ja võileiva haarata ning nende eest tasuda.

Iseteenindus töötab väga hästi ka toitlustusasutuses, kus on kindlad menüüd - näiteks nagu koolisööklas. Kui terminal on kiipkaardiga registreerinud söögikorra, mängitakse söökla töötajale positiivne helirida, mis teavitab toidu väljastajat, et registreerimine (loe „ost“), on sooritatud. Mitmendat korda või näiteks vael kellaajal sööma saabudes,

mängib terminal nõ negatiivse helirea, andes toidu väljastajale varasemaga vastupidise indikatsiooni tegutsemiseks.

Ka paljud spordiklubid paluvad klientidel end sportima saabudes ise tuvastada. Nii vajab klubi keerulisemate toimingutega tegelemiseks (näiteks nagu kliendiks registreerimine või perioodikaardi eest tasumine) vähem töötajaid ning inimesed, kes treeningusse kiirustavad, ei pea järjekorras ootama.

Inimese identifitseerimine ei pea kaugelki enam toimuma spetsiaalselt väljastatava plastikkaardiga vaid selleks võib kasutada mobiiltelefoni, sõrmejälge või ID kaarti. Kuna harjumused ei ole visad muutuma ja vanem generatsioon eelistab traditsioonilisemaid lahendusi, peab teenindus veel mõnda aega paralleelselt kahte süsteemi pakkuma. Siiski viitavad tänased arengud sellele, kuhu maailm ja võimalused teel on ning seetõttu ka nende arendustega täna tegeletakse.

Karner, K. (2015). <http://www.kaubandus.ee/sisuturundus/2015/11/24/isetegemise-volu-compucash-iseteenindus> (27.11.2015)