

## HOVOR PRO NESLYŠÍCÍ

**Alena UŽACHOVOVÁ**

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., alena.uzachovova@o2.com

**Anotace:** Hovor pro neslyšící představuje unikátní asistenční službu provozovanou společností Telefónica O2 Czech Republic, která pomáhá neslyšícím zákazníkům komunikovat prostřednictvím telefonu se slyšícími osobami. Operátor této linky dostává od neslyšícího zákazníka instrukce formou psacího telefonu, e-mailu, faxu, SMS nebo ICQ a na jejich základě komunikuje se slyšícími uživateli. Stejně tak může operátor tlumočit informace směrem k neslyšícím. V takovém případě mu obsah konverzace přepíše a pošle vybranou formou. Služba umožňuje zákazníkům snadněji řešit běžné i nouzové situace, například komunikovat s lékaři a záchrannou službou, zajišťovat urgentní opravy, využívat informační služby apod.

### Pomoc pro neslyšící a sluchově postižené

Hovor pro neslyšící představuje unikátní asistenční službu, která pomáhá lidem se specifickými potřebami (např. senioři, neslyšící či sluchově postižení) komunikovat prostřednictvím telefonu se slyšícími osobami. Jedná se o nepřetržitou linku, která je provozována již od roku 1997 a od února 2010 ji Telefónica O2 poskytuje neslyšícím zdarma na číslech bezplatných zelených linek. V roce 2010 obsloužila tato linka přes dvanáct tisíc požadavků.

### Jak služba funguje ?

Neslyšící zákazník vybavený psacím telefonem může tuto službu využít prostřednictvím komunikace se zelenou linkou 800 143 143, a to on-line. Slyšící zákazník může využít zelenou linku 800 142 142. Volající se takto spojí s operátorským pracovištěm v Pardubicích, řekne nebo napíše svůj požadavek a operátor jej poté "tlumočí" druhé straně. Psaný projev převádí do mluvené řeči a naopak. Mezi sebou tak mohou "hovořit" jak dva lidé s poruchou sluchu, tak i neslyšící se slyšícím.

Pokud zavolá neslyšící zákazník, operátorka se spojí se slyšícím příjemcem a bude mu tlumočit zprávu, případně zprostředkuje následnou komunikaci. Kromě psacího telefonu může neslyšící zaslat zprávu také prostřednictvím faxu, emailu, SMS zprávy či ICQ. Služba funguje i opačně. Slyšící může zavolat operátorce, nadiktovat zprávu a ta ji zašle neslyšícímu příjemci vybranou formou komunikace.

Volající neplatí za spojení s operátorem a hovor není zpoplatňován ani v okamžiku navázání kontaktu s volanou stranou. Pro komunikaci s operátory slouží následující kontaktní čísla a emaily:

- **800 142 142** pro spojení slyšícího a neslyšícího
- **800 143 143** pro zákazníky vlastní psací telefon
- **800 147 147** pro komunikaci pomocí faxu.
- **neslyšici@o2.com** pro komunikaci pomocí emailu
- **722 147 147** pro komunikaci pomocí SMS
- **UIN:593 439 364** pro komunikaci pomocí ICQ

### Jak se registrovat ?

Službu mohou využívat všichni neslyšící nebo sluchově postižení. K aktivaci postačí zaslání kopie platného průkazu ZTP na operátorské pracoviště.



Obr.1: Schéma poskytování služby Hovor pro neslyšící

### Jaké problémy zákazníci řeší ?

Operátoři call centra v Pardubicích odbavují každý den desítky zákazníků. Problémy, které řeší, jsou různé od nouzové komunikace s lékaři nebo záchrannou službou, přes vyřizování úředních záležitostí, komunikaci se slyšícími až po běžné dotazy na informační linku. Nejvíce hovorů přichází na linku dopoledne, v tuto dobu se řeší především úřední záležitosti. Odpoledne a večer je provoz nižší a zprostředkovávají se více hovory mezi přáteli nebo rodinnými příslušníky a jiná soukromá sdělení.

Vyškolení operátoři se stávají pomocníky, kteří se snaží volajícím pomoci i v netypických případech. „Jednou jsem obvolávala obchody a sháněla, kde mají nejlevnější prase,“ vzpomíná s úsměvem jedna z operátorek.

Balzámem na duši pro operátorky je zpětná odezva, že neslyšícímu pomohly a že jejich práce má smysl. „Dobrý den, chtěla bych poděkovat paní nebo slečně Dagmar, že mi pomohla zavolat záchranku. Mamince je líp. Jsem ráda, že tato služba pro neslyšící funguje. S pozdravem Ch.“

### Kdo na linku volá ?

Typickým volajícím je především neslyšící nebo sluchově postižený zákazník. Podíl mužů a žen je přibližně stejný, z hlediska věku zákazníků převažují kategorie 31 až 40 let (20 % hovorů), 51 až 60 let (23 % hovorů) a 61 až 70 let (19,5 % hovorů).