

O<sub>2</sub>

# HOVOR PRO NESLYŠÍCÍ

A *Telefonica* company

# KDO JSME



## Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

Oddělení Informačních a reklamních služeb

Call centrum Pardubice – pracoviště pro neslyšící

### Tým

- 7 operátorek
- 2 počítače, 2 telefony
- 2 faxy a 1 psací telefon
- v nepřetržitém provozu



# TÝM OPERÁTOREK LINKY PRO NESLYŠÍCÍ



## SLUŽBA - HOVOR PRO NESLYŠÍCÍ

- asistenční služba, která pomáhá neslyšícím komunikovat se slyšícími
- služba je v provozu od roku 1997
- nepřetržitý provoz - 24 hodin, 7 dní v týdnu
- od 1.2.2010 – bezplatně poskytována pro neslyšící všech operátorů
- podmínkou je jednoduchá registrace neslyšícího (zaslání kopie ZTP na operátorské pracoviště)





# JAK SLUŽBA FUNGUJE



## PRINCIP FUNGOVÁNÍ

- neslyšící zákazník vybavený textovým telefonem komunikuje se zelenou linkou **800 143 143** nebo prostřednictvím e-mailu **neslysici@o2.com**, faxu **800 147 147**, ICQ **593 439 364** nebo SMS na číslo **722 147 147**
- pro slyšící zákazníky je určena zelená linka **800 142 142**
- volající se takto spojí s operátorem, řekne nebo napíše svůj požadavek a operátor jej poté "tlumočí" druhé straně
- psaný projev převádí do mluvené řeči a naopak
- mezi sebou mohou "hovořit" jak dva lidé s poruchou sluchu, tak neslyšící s kterýmkoliv slyšícím člověkem dosažitelným po telefonu

# JAK SLUŽBA FUNGUJE - SCHÉMA

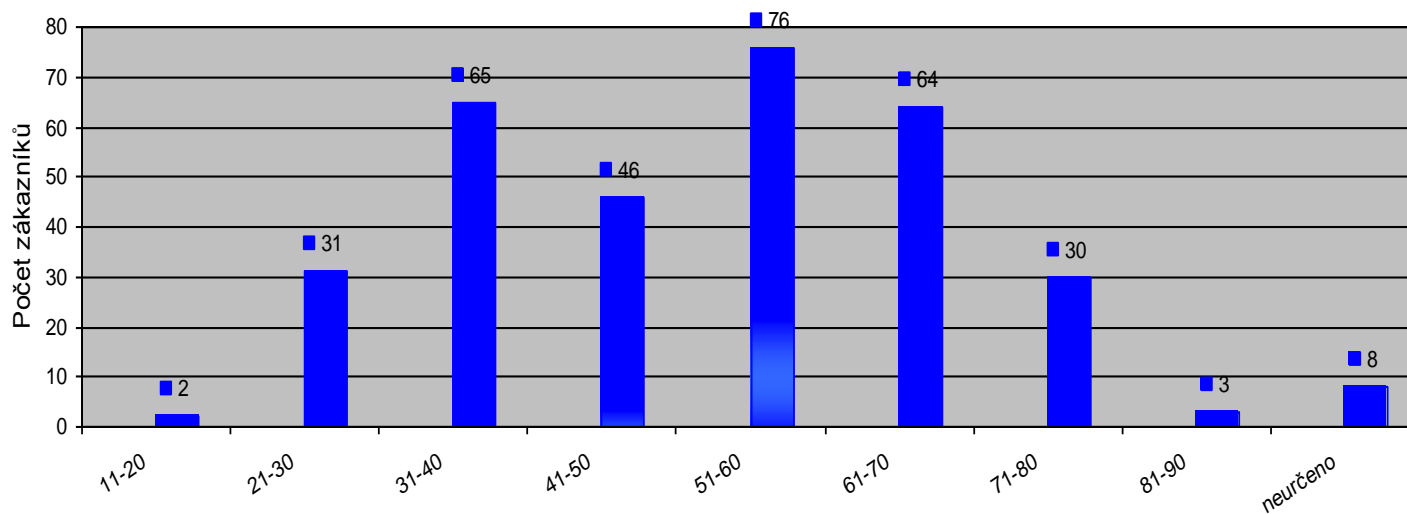


# KDO SLUŽBU VYUŽÍVÁ



- registrováno – 325 neslyšících
- podíl mužů a žen je přibližně stejný
- převažují věkové skupiny 51-60, 31-40 a 61-70 let

## Struktura věku klientů

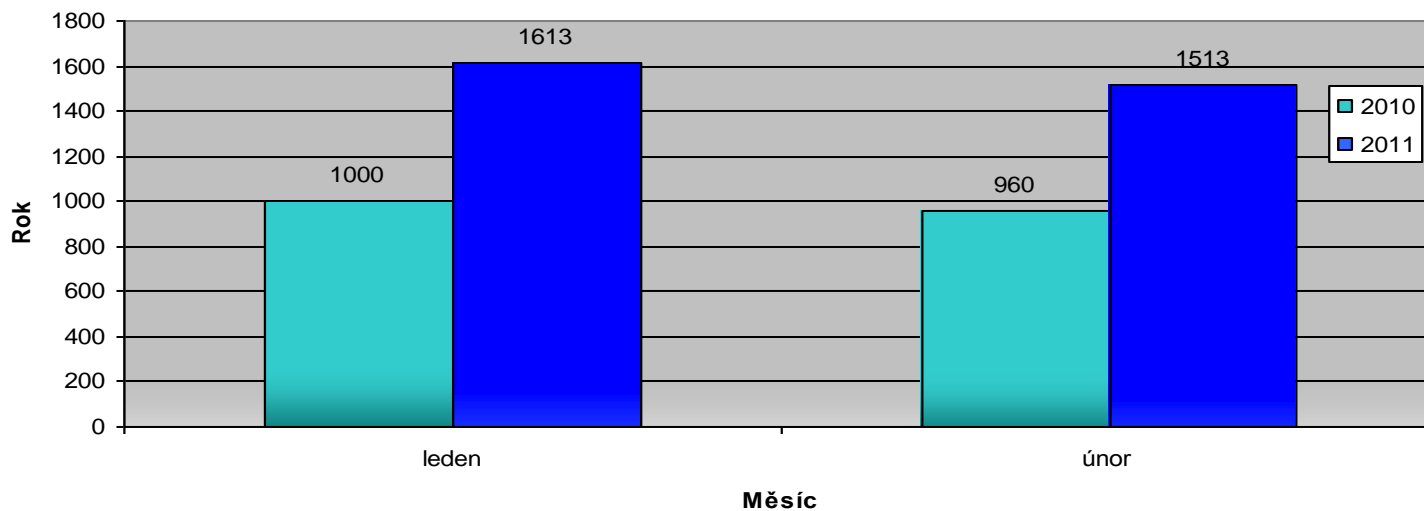


# KOLIK HOVORŮ ODBAVUJEME



- v roce 2010 bylo odbaveno 14 000 hovorů
- v roce 2011 odbavujeme každý měsíc asi 1550 hovorů
- meziroční nárůst provozu cca o 35%

## Srovnání provozu mezi 01-02/2010 a 01-02/2011





# KOMUNIKACE S NESLYŠÍCÍMI



„Dobrý den! Prosím Ti kupovat 6 kusů pít na voda. Mějte se na hezky. Ahoj!“

tatínek

„Dobrý den, prosím Vás potřebovala bych potvrzení že pobírám částečné i důchod kvůli daně.“

Ivana K.

„Dobrý den! Všechno nejlepší k Tvým narozeninám 87-letým. Hodně zdraví a spokojenosti a veselou elánu. Mějte se hezky.“

tvoje rodina

„Dobrý den, mám zájem o Vaši zaměstnání. Jsem výuční list, mám zkušenosti.“

Miloš B.

**Podobné e-maily nás motivují k další práci:**

„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.

