

HOVOR PRO NESLYŠÍCÍ

Alena UŽACHOVÁ,

Telefónica Czech Republic, a.s., alena.uzachovova@telefonica.com

Anotace: Hovor pro neslyšící představuje unikátní asistenční službu provozovanou společností Telefónica Czech Republic, a. s., která pomáhá neslyšícím zákazníkům komunikovat prostřednictvím telefonu se slyšícími osobami. Operátor této linky dostává od neslyšícího zákazníka instrukce formou e-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 apod.) komunikovat prostřednictvím telefonu se slyšícími osobami. Jedná se o nepřetržitou linku, která je provozována již od roku 1997 a od února 2010 ji Telefónica poskytuje neslyšícím zdarma na číslech bezplatných zelených linek. V roce 2012 obsloužila tato linka 25 800 požadavků, což je o 11 300 více než v roce 2011, aktuálně je měsíčně vyřizováno průměrně 2400 požadavků. Počet registrovaných neslyšících i počet požadavků k vyřízení neustále roste.

Jak služba funguje?

Neslyšící zákazník může nově tuto službu využít prostřednictvím aplikace e-psací telefon na stránkách <http://www.myslimena.cz/281649-kontakty/>, a to on-line. Pro telefony s operačními systémy Android, iOS (iPhone) a Symbian je dostupná komunikační aplikace TexMee, která funguje podobně jako e-psací telefon na internetu. Aplikaci je možné jednoduše nainstalovat z mobilních marketů Google Play (Android), Appstore (iPhone/Apple) nebo Ovi store (Symbian/Nokia). Při prvním spuštění je třeba zvolit v menu nabídku „Czech Republic“. **Aplikace je ke stažení zdarma.** Pokud zavolá neslyšící zákazník, operátorka se spojí se slyšícím příjemcem a bude mu tlumočit zprávu od neslyšícího zákazníka, případně zprostředkuje následnou komunikaci. Kromě psacího telefonu může neslyšící zaslat svůj požadavek také prostřednictvím faxu, emailu, SMS zprávy či ICQ.

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 "hovorit" jak dva lidé s poruchou sluchu, tak i neslyšící se slyšícím.

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 |
| • 800 147 147 | 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 |
| • http://www.myslimena.cz/281649-kontakty/ | pro komunikaci pomocí e-psacího telefonu |
| • aplikace TexMee | pro komunikaci pomocí mobilní aplikace |



Jak se registrovat?

Službu mohou využívat všichni neslyšící nebo sluchově postižení. K aktivaci postačí zaslání kopie platného průkazu ZTP na operátorské pracoviště, a to prostřednictvím e-mailu či faxu.



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 lékařem nebo záchranou 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 nebo složitějších případech. „Zákazníkům nově pomáháme v případě, kdy si chtějí u společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. zřídit nové služby nebo změnit stávající. Zařídíme co možná nejvýhodnější podmínky a jsme s Vámi celý proces až po konečnou aktivaci služby.“

Balzámem na duši pro operátorky je zpětná odezva, že neslyšícímu pomohly a že jejich práce má smysl. „Já taky a přeji vám hezký den. I když vás neznám, tak vás mám tam všechny v oblibě, protože děláte záslužnou činnost a fakt nám tím moc pomáháte. Co je mi platno, že mám VŠ, ale bez oušek se nikam nedovolám. B.S.“

„Dobrý den paní operátorko a všichni operátoři, jste fakt zlatíčka....nevím, co bych si bez Vás počala, operátoři....ještě jednou vám moc děkuji a všem přeji hezký den. K.“

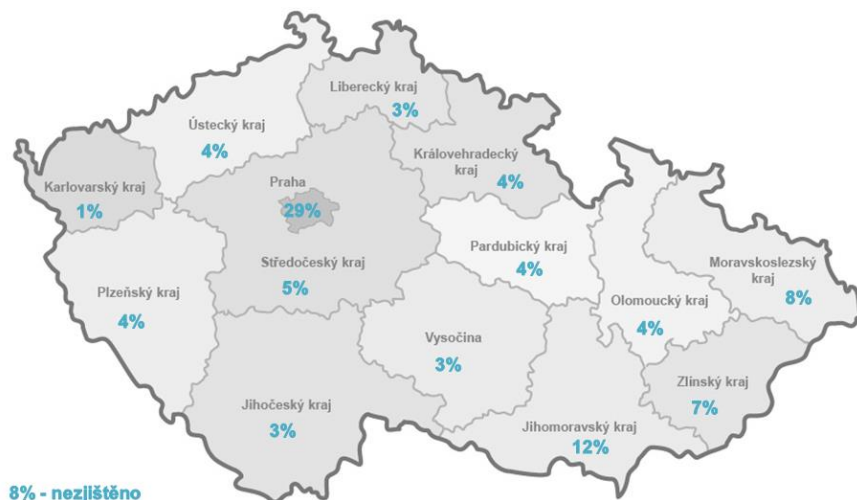
Uživatelé Linky oceňují také přáníčka k narozeninám, s kterými na ně myslíme.

„Dobré ráno vážení operátoři, jeje, to je raný budíček a hodně překvapení. To je nadělení, moc si toho od Vás vážím, též upřímně Vám moc a moc děkuji, Váš: klient: oslavenec. Ještě jednou moc velké dík!“

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 21 až 40 let (29,5 % registrovaných), 41 až 60 let (28,3 % registrovaných) a 61 až 80 let (30 % registrovaných), zbývající procenta připadají na mladší 21, starší 80 let a zákazníky, u kterých nebyl věk zjištěn.

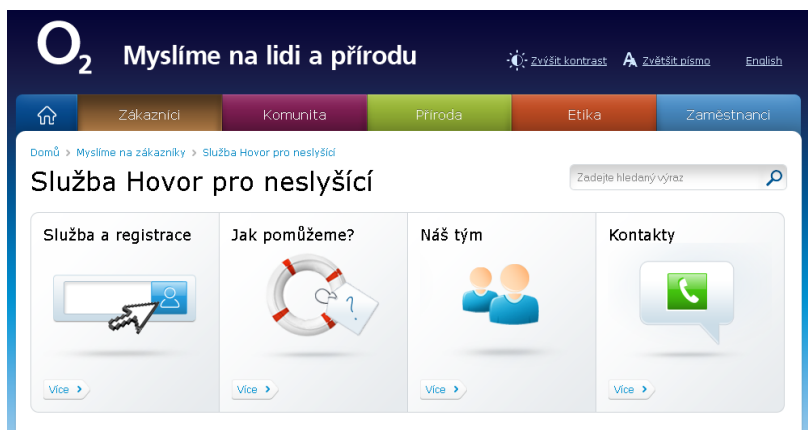
Registrovaní zákazníci jsou z různých koutů republiky:





Kde nás lze najít?

Bližší informace o službě pro neslyšící je možné najít na nových webových stránkách http://www.myslimena.cz/281313-sluzba_hovor_pro_neslysici/ a nově na facebooku www.facebook.com/neslysici.



Na uvedených místech máte možnost seznámit se s operátory linky, sledovat novinky z linky i využít službu e-psací telefon, prostřednictvím kterého máte možnost s operátorem linky komunikovat online a svůj požadavek tak vyřídit ještě rychleji a efektivněji.