

O2 Hovor pro neslyšící

Alena Užachovová
Operátorské asistenční služby

Březen 2013

Obsah

- 01 Hlavní cíl služby
- 02 Vznik nápadu
- 03 Princip & Kontaktní údaje pro neslyšící i slyšící
- 04 Moderní technologie & Aplikace TEXMEE do chytrého telefonu
- 05 Nová služba O2 HOVOR DO ZAHRANIČÍ pro neslyšící
- 06 Etický kodex služby
- 07 Služba na Facebooku
- 08 Nové spolupráce s organizacemi pro neslyšící

01

Hlavní cíl služby

Hlavním cílem služby O2 Hovor pro neslyšící je usnadnit komunikaci lidem se sluchovým znevýhodněním v případě telefonického spojení

Hlavní cíl služby

- Moderní komunikační technologie jsou tu od toho, aby lidi spojovaly, pomáhaly jim komunikovat. Společnost Telefonica Czech Republic, a.s. klade důraz na to, aby byly její služby dostupné všem zákazníkům bez rozdílu potřeb. Dostupnost je jednou z priorit strategie udržitelného rozvoje společnosti. Velkou výzvou v této oblasti jsou pro nás lidé s nějakou komunikační bariérou.



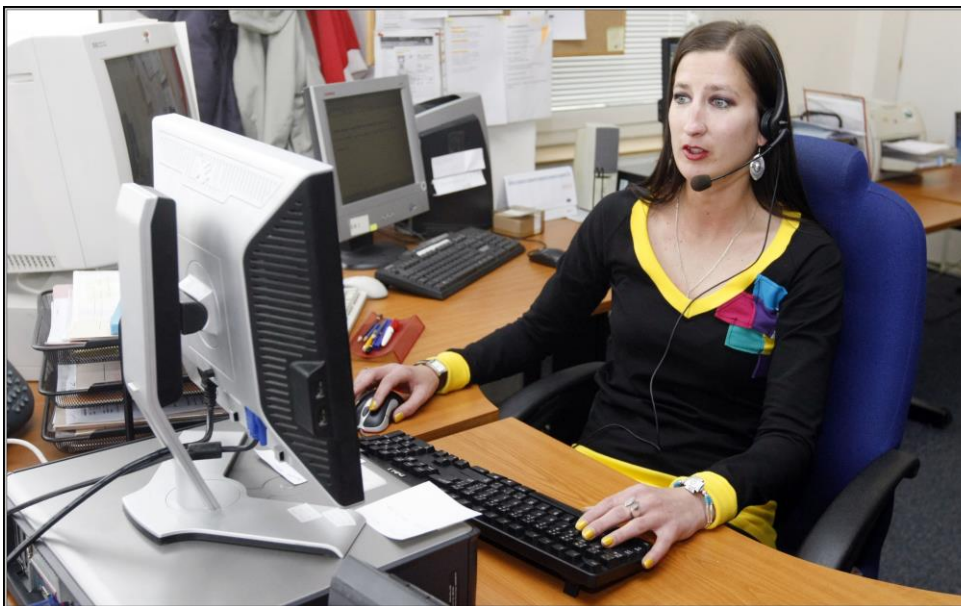
02

Vznik nápadu

Analýza minulosti umožňuje pochopit přítomnost a změnit budoucnost

Vznik nápadu

- Linka funguje od roku 1997, kdy jsme přijímali především faxové požadavky k vyřízení jednoduchých vzkazů. Linka byla založena ve Zlíně na základě podnětů zdejších organizací neslyšících. V roce 2004 byla linka přesunuta do call centra operátorských asistenčních služeb do Pardubic.



03

Princip & Kontaktní údaje pro neslyšící i slyšící

*Díky moderním a stále se zdokonalujícím technologiím mohou služby linky neslyšící a nedoslýchaví využívat naprosto kdekoliv a kdykoliv. A to doslovně. Linka je v provozu **24 hodin denně, 7 dní v týdnu**. A její využití je **zdarma**.*

Kontaktní údaje

- ✓ 800 142 142 - pro spojení slyšícího a neslyšícího
- ✓ neslysici@o2.com - pro komunikaci pomocí e-mailu
- ✓ 722 147 147 - pro komunikaci pomocí SMS (za SMS je cena dle tarifikace operátora)
- ✓ UIN: 593 439 364 - pro komunikaci pomocí ICQ
- ✓ www.facebook.com/neslysici - pro komunikaci na facebooku
- ✓ E-psací telefon - textový komunikační klient, který umožňuje on-line komunikaci neslyšících s operátory linky. Kliknutím na odkaz spustíte okno aplikace
- ✓ Mobilní telefon - pro telefony s operačními systémy Android, iOS (iPhone) je dostupná komunikační aplikace TexMee, která funguje podobně jako E-psací telefon na internetu. Aplikaci jednoduše nainstalujete z mobilních marketů Google Play (Android), Appstore (iPhone/Apple). Při prvním spuštění zvolte prosím v menu nabídku „Czech Republic“. Aplikace je ke stažení zdarma.

04

Moderní technologie & Aplikace TEXMEE do chytrého telefonu, tabletu

Snažíme se držet krok!

Telefonica

Moderní technologie



05

Nová služba O2 HOVOR DO ZAHRANIČÍ pro neslyšící

Vyslyšeli jsme Vaše přání a jsme tu pro Vás s unikátní službou volání do zahraničí s překladem do anglického jazyka! Využijte naše komunikační kanály, s námi se domluvíte BEZ HRANIC!

Telefonica

O2 HOVOR DO ZAHRANIČÍ pro neslyšící

- Ztratili Vám při cestování kufry a potřebujete se spojit s letištěm?
- Chcete si ověřit, zda se Vám podařilo v pořádku rezervovat hotel v zahraničí?
- Chcete vědět, zda budete z dovolené odlétat včas?



Ceník volání do zahraničí

O2 Hovor pro neslyšící

Skupina zemí	bez překladu do anglického jazyka		s překladem do anglického jazyka	
	bez DPH*	vč. DPH*	bez DPH*	vč. DPH*
1	9,40	11,37	29,40	35,57
2	9,80	11,86	29,80	36,06
3	14,50	17,54	34,50	41,75
4	14,50	17,54	34,50	41,75
5	16,50	19,97	36,50	44,17
6	20,00	24,20	40,00	48,40
7	28,00	33,88	48,00	58,08
8	55,00	66,55	75,00	90,75

* Uvedené ceny jsou za každou započatou minutu hovoru

Skupina zemí	ZEMĚ/DESTINACE
1	Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko
2	Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Izrael, Kanada, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Řecko, Slovinsko, Spojené státy americké, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
3	Mobilní sítě vybraných zemí: Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Izrael, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie
4	Argentina, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Estonsko, Hongkong, Chorvatsko, Japonsko, Korea, Lichtenštejnsko, Litva, Monako, Nový Zéland, Rumunsko, San Marino, Singapur, Srbsko a Černá Hora
5	Albánie, Alžírsko, Andorra, Arménie, Azerbájdžán, Brazílie, Čína, Egejské ostrovy, Gruzie, Island, Jižní Afrika, Kazachstán, Lotyšsko, Makedonie, Malta, Maroko, Moldavsko, Rusko, Spojené arabské emiráty, Tunisko, Turecko, Ukrajina
6	Americká Samoa, Americké Panenské ostrovy, Aruba, Britské Panenské ostrovy, Egypt, Filipíny, Gibraltar, Chile, Libye, Malajsie, Malawi, Mexiko, Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Tchaj-wan, Turkmenistán, Uzbekistán, Zimbabve
7	Angola, Antigua, Antigua a Barbuda, Bahrajn, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Brunej, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Francouzská Guyana, Grenada, Grónsko, Guadeloupe, Guatemala, Indie, Indonésie, Írán, Jamajka, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Katar, Keňa, Kongo, Kóňská demokratická republika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Macao, Martinik, Mongolsko, Montserrat, Niger, Nigérie, Pákistán, Palestina, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Reunion, Saint Pierre a Miquelon, Saudská Arábie, Svátá Lucie, Svátý Kryštof a Nevis, Svátý Vincenc a Grenadiny, Tádžikistán, Tursko a Calicos, Uganda, Venezuela, Vietnam, Zambie
8	ostatní země

06

Kodex Linky pro neslyšící

Byl vytvořen za účelem naplnění práv všech uživatelů linky na plnohodnotnou komunikaci a platí v situacích, které nejsou jinak regulovány zákony nebo předpisy.

Etický kodex Linky pro neslyšící

1. Operátor linky poskytuje zákazníkům pravdivé a nezkreslené informace.
2. Operátor linky vždy poskytuje služby profesionálně a v maximální možné kvalitě.
3. Operátor linky komunikuje se zákazníkem s respektem, slušností, vstřícností, porozuměním a ochotou pomáhat.
4. Operátor linky má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva.
5. Operátor linky je vázán mlčenlivostí, která se týká veškerých informací obsažených v hovoru se zákazníkem, včetně identity zákazníka.
6. Operátor linky sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.
7. Operátor linky zachovává nestrannost a pokud je v roli prostředníka nebo tlumočnicka aktivně se nezapojuje do komunikace.
8. Operátor linky respektuje své spolupracovníky a svým přístupem přispívá k vytváření atmosféry vzájemné důvěry a spolupráce v pracovním týmu, je loajální vůči svému pracovišti a šíří jeho myšlenku.
9. Operátor linky dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, pracoviště a jméno společnosti.
10. Operátor linky respektuje jedinečnost každého člověka, je tolerantní k odlišnostem (národnost, rasa, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politická příslušnost, sociální postavení, sexuální orientace, rozumová úroveň, pověst a smýšlení) a jeho přístup je nediskriminující.
11. Operátor linky nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.
12. Operátor linky zná Etický kodex a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k ukončení pracovního poměru.

07

Služba O2 HOVOR PRO NESLYŠÍCÍ na facebooku

www.facebook.com/neslysici

Telefonica

www.facebook.com/neslysici

facebookNastaveníOdhlášení

Hovor pro neslyšícíTimelineNyníPanel pro správuAplikace pro správu



Upravit profilový obrázek

Hovor pro neslyšící
To se mi líbí (241) · Mluví o tom (21)

Telekomunikace

Hovor pro neslyšící představuje unikátní asistenční službu, která pomáhá neslyšícím zákazníkům komunikovat.

www.myslimena.cz/281313-sluzba_hovor_pro_neslysici/

O mně

Fotky

Kontakty

Registrace

E-psací telefon

Zde uvidíte svoji reklamu



VÍTĚZ SOUTĚŽE

Dne 14.3.2013 vyřizovala služba Hovor pro neslyšící požadavky celkem 44 zákazníků, ze kterých byl vylosov...

Tato stránka se mi líbí

Získejte více fanoušků

Nyní

2013

2012

2011

2010

2004

08

Příklad spolupráce

Příklad

Partneři

- ✓ APPN www.appn.cz
- ✓ Unie neslyšící Brno - www.tkcncz.cz
- ✓ Helppes - www.helppes.cz
- ✓ Miss Deaf - www.missdeafworld2011-2020.com
- ✓ SNNČR – www.snnocr.cz



Jsme tu pro Vás!



Dobré RÁNO
Vážení OPERÁTORŮ !!
Je, je, co to je nany' BUDÍČEK
a Hodně překvapení to je
nadšení moc si to od vás
vážím teď upřímně vám moc
a moc děkuji váš KLIENT: OSLAVENEC

OLDŘICH [REDACTED]
ještě jednou moc velký dík !!
S POŽDRAVEM



Telefónica
