

AKADÁLYMENTES HOZZÁFÉRÉS WORKSHOP

# SZOLGÁLTATÁSOK AKADÁLYMENTESSÉGE A MAGYAR TELEKOMNÁL

2017. NOVEMBER 13.,  
NOVOTEL BUDAPEST DANUBE



EGYÜTT. VELED



# MAGYAR TELEKOM CSOPORT FENNTARTHATÓSÁGI STRATÉGIA 2016-2020

A fenntarthatóság hármaspillére mentén

## KÖRNYEZET - TÁRSADALOM - GAZDASÁG

teljeskörű megfelelés a fenntartható vállalatirányítás  
elvárásaihoz igazodva.

Amit ma teszünk, meghatározza a jövő generációnak életét.  
Felelős hozzáállással, fenntartható megoldásainkkal azon  
vagyunk, hogy ez minél élhetőbb legyen.



EGYÜTT. VELED



## ÉRTÉKREND

- Klímavédelem
- Élhető és egészséges környezet
- Fenntartható társadalom
- Sokszínűség
- Társadalmi szolidaritás
- Digitális felzárkóztatás
- Fenntartható termékek és szolgáltatások
- Tisztességes üzlet, átláthatóság



# DIGITÁLIS FENNTARTHATÓSÁG ÉS AKADÁLYMENTESSÉG

- Magyarországon közel félmillióan élnek valamilyen fogyatékossgal.
- A digitális felzárkóztatásnak szükségszerű előfeltétele a digitális akadálymentesség biztosítása.
- Kiemelt prioritásunk, hogy a fogyatékossgal élőknek szóló szolgáltatásaink minél szélesebb felhasználói réteghez juthassanak el.
- Az ügyfélszolgálatok és a szolgáltatások akadálymentessége azonos alapokon nyugszik
- Az akadálymentes környezet biztosítása jogszabályi kötelezettségünk

## Fenntarthatóság és a Telekom

Amit ma teszünk, meghatározza a jövő generációnak életét. Felelős hozzáállással, fenntartható megoldásainkkal azon vagyunk, hogy ez minél élhetőbb legyen.



# AKADÁLYMENTES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – TELEKOM ÜZLETEK

## Mozgáskorlátozott ügyfeleink

- Üzleteinkben, ahol építészeti megoldható és engedélyt kaptunk a kiépítésre, ott akadálymentes környezetben várjuk mozgáskorlátozott ügyfeleinket
- Nyomon követjük és időszakosan felülvizsgáljuk országos ügyfélkapcsolati hálózatunkat



## Érzékszervi fogyatékosággal élő ügyfeleink

- Minden üzletünk fel van szerelve indukciós hurokkal a hallássérült ügyfeleink számára
- Látássérült ügyfeleink számára megkönnyítjük a szerződéskötési folyamatot (elektronikus aláírás, aláíró keret, 8 napos elállás szavatolása)



**Üzletvezetők képzése:** kommunikációs és etikai alapelvek a Magyar Telekom fogyatékosággal élő ügyfeleinek akadálymentes és magas színvonalú ügyfélményt nyújtó kiszolgálása érdekében.



# AKADÁLYMENTES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Nem szerződéskötéshez kapcsolódó egyéb ügyfélszolgálati csatornák akadálymentesek

- Online felületünk (telekom.hu) felolvasószoftverek számára optimalizált
- Chat ablakos ügyfélszolgálat ugyancsak akadálymentes
- **Hiány:** a telekom.hu akadálymentes szabvány szerint készült, a motorba be van építve a látássérült ügyfeleinket segítő akadálymentes elérés lehetősége, de a bekapcsolás még folyamatban van



# VÁLLALATI KULTÚRA

Bízunk munkatársainkban – a Magyar Telekom sokszínűségén és esélyegyenlőségén alapuló vállalati kultúráján belüli légkör szavatolja, hogy minden ügyfelünket körültekintően, a számára leginkább megfelelő környezetben, felkészültséggel és odafigyeléssel kezeljük.



EGYÜTT. VELED



# AKADÁLYMENTES SZOLGÁLTATÁS

**A MAGYAR TELEKOM MINDEN SZOLGÁLTATÁSA BÁRKI SZÁMÁRA SZABADON IGÉNYBE VEHETŐ.**



**A MAGYAR TELEKOM SZOLGÁLTATÁSI PORTFÓLIÓJA 2014 ÓTA KÍNÁL MEGOLDÁSOKAT FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÜGYFELEK SZÁMÁRA.**

- Digitális felzárkóztatás
- Fogyatékossgal élők társadalmi integrációjának segítése
- Elérhető, megfizethető megoldások
- Egyéni igényekhez igazítható szolgáltatási csomagok
- Egyszerűsített szerződéskötés



# AKADÁLYMENTES SZOLGÁLTATÁS

## 2014 hello holnap! díjcsomagok

- Dominó díjcsomagok (választható: hang és adat, SMS és adat)
- Előfizetéses díjcsomagok (választható: hang és adat, SMS és adat)

## 2016 hello holnap! flotta

**Korlátlan 0 Ft-os percdíj hello holnap! csomagon belül:** Az új hello holnap! S és M díjcsomagokat használó előfizetők 0 Ft-os percdíjon beszélnek egymással belföldön, korlátlanul, függetlenül attól, hogy melyik szövetséghez tartoznak. Tehát mostantól mind a 4 szervezet tagjai ingyen beszélnek egymással, ha mindkét tag az új hello holnap! S vagy M díjcsomagokat használja.

**hello holnap! S díjcsomag tartalma:** ingyenes beszélgetés a hello holnap! díjcsomagok között, 500 MB internet és 30 db ingyenes sms Telekom irányba. A számlázás másodperc alapú.

**hello holnap! M díjcsomag tartalma:** ingyenes beszélgetés a hello holnap! díjcsomagok között, 150 perc beszélgetés egyéb belföldi irányba, 1 GB internetet és 50 db ingyenes sms Telekom irányba. A számlázás másodperc alapú.

**Mobilinternet a hello holnap! S és M díjcsomagokban:** Mindkét díjcsomag benne foglalt belföldi adatforgalmat tartalmaz, amelyek igény esetén bővíthetők nagyobbra a szintén kedvezményes [NetPlusz](#) kiegészítő csomagokkal.

# AKADÁLYMENTESÍTÉS EGYÜTT

Hello holnap! flotta díjcsomag a flottaszerződést aláírt szervezetek érvényes tagsági igazolvánnyal rendelkező tagjai számára elérhető.

Autisták Országos Szövetsége



Értelmi Fogyatékossgal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége



Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége



Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége



A szervezetekkel történő évenkénti egyeztetések során a visszajelzések alapján felülvizsgáljuk a szolgáltatásokat és megkeressük a módját annak, hogy a felmerülő újabb igényeknek is meg tudjunk felelni.

**JELENLEG KB. 4000 HELLO HOLNAP! DÍJCSOMAG ELŐFIZETŐNK VAN.**



EGYÜTT. VELED

# TOVÁBBI HELLO HOLNAP! LEHETŐSÉGEK

## Hello holnap! Flotta az érdekvédelmi szervezetekkel együttműködő szervezetek számára

- A 4 országos érdekvédelmi szervezet mellett a Magyar Telekom Fenntarthatósági Központja mintegy 200 kisebb érdekvédelmi szervezettel, alapítvánnyal, egyesülettel, segítői közösséggel tartja a kapcsolatot
- Érdekelt feleinként számítunk a véleményükre, tanácsaikra – közösen dolgozunk a digitális felzárkóztatás megvalósításán
- A kisebb szervezeteknek is lehetősége van csatlakozni a hello holnap! flottához és más előnyök mellett élni a flottán belüli ingyenes kapcsolattartás lehetőségével.

A hello holnap! flottához való csatlakozás feltétele esetükben:

- Igazolás a flottához csatlakozott országos érdekvédelmi szervezettől arra vonatkozóan, hogy a csatlakozni kívánó non-profit szervezet valóban az érintett fogyasztékkal élők segítségével foglalkozik.

# HELLO HOLNAP! MOBILAPPLIKÁCIÓ



Jelenleg három fogyatékosággal élőket segítő szervezet szerepel a **hello holnap!** mobilapplikáció kedvezményezettjei között



# MÉG TÖBBET SZERETNÉNK TENNI

## FOLYAMATOS

- Telekom üzletek akadálymentességének felülvizsgálata
- Munkatársaink képzése
- Érdekvédelmi szervezetekkel történő egyeztetés

## ELŐTTÜNK ÁLLÓ FELADATOK

- Látássérült ügyfeleink számára akadálymentes online elérés biztosítása
- Akadálymentes Telekom üzletek elérhetővé tétele az üzletkeresőnkben
- Stratégiai célunk, hogy jelentősen növekedjen hello holnap! előfizetőink száma



**KÖSZÖNJÜK!**

**TOVÁBBI INFORMÁCIÓ ÉS KAPCSOLAT:  
FENNTARTHATOSAG@TELEKOM.HU**



**EGYÜTT. VELED**

