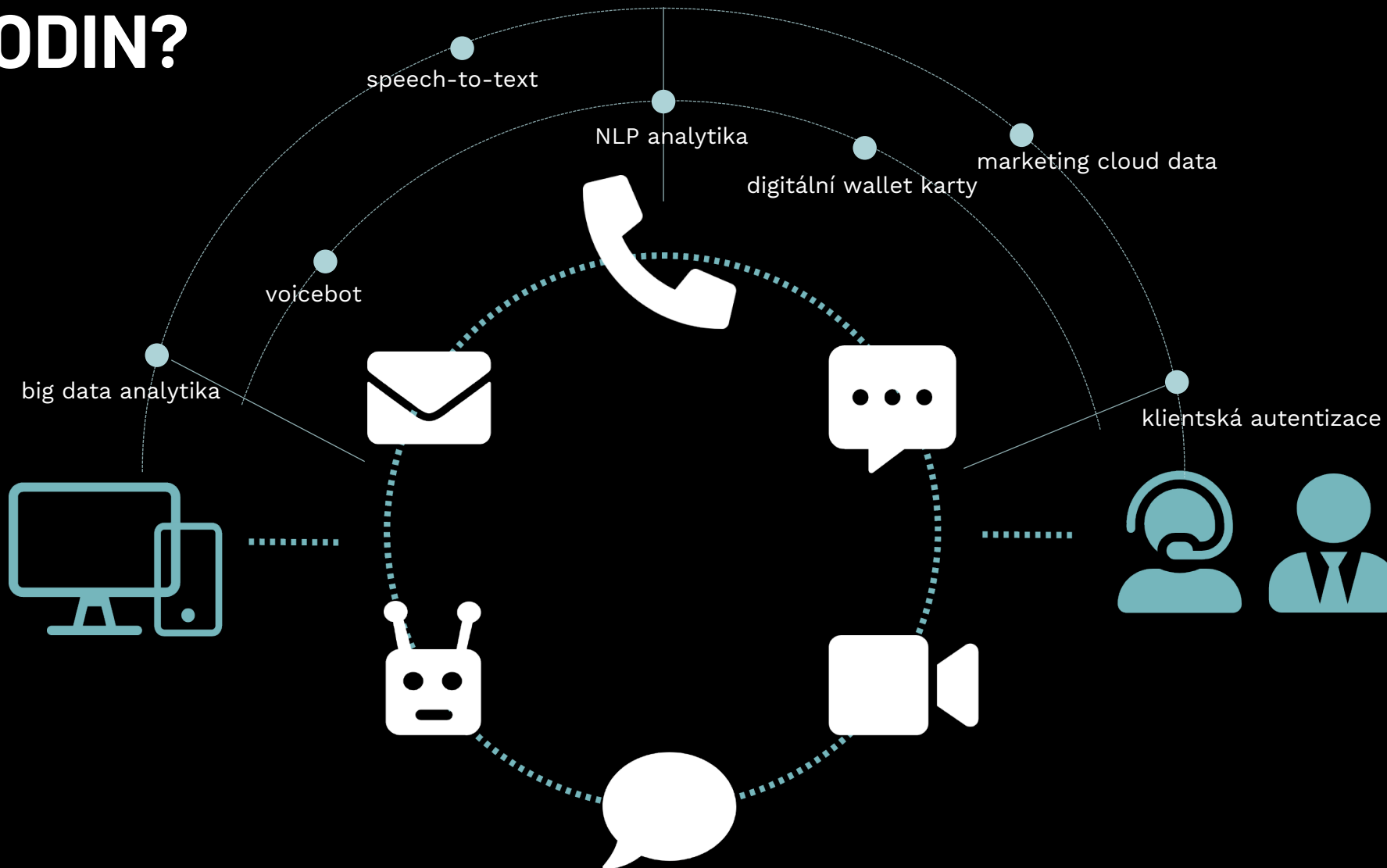


# JAK SPUSTIT NÁRODNÍ LINKU ZA 24 HODIN?





# INFOLINKA 1212

## 13.3. 2020

Mluvii se připojilo k iniciativě COVID-19 CZ s nabídkou pomoci při začínající epidemii koronaviru v ČR. Hlavní výzvou byly přetížené krizové linky 112, 155 a 150.

## 15.3. 2020

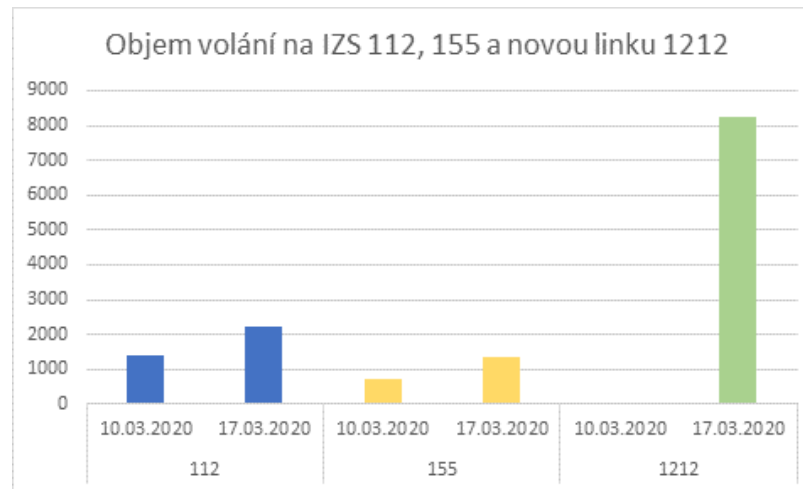
Do 24 hodin od prvních plánů byla ve spolupráci s ministerstvy, dobrovolníky a dalšími firmami spuštěna nová infolinka 1212. V prvních hodinách provozu bylo online na 200 proškolených operátorů z call center po celé ČR. Linka okamžitě pomáhá s odlehčením tísňových linek.

## Březen a duben 2020

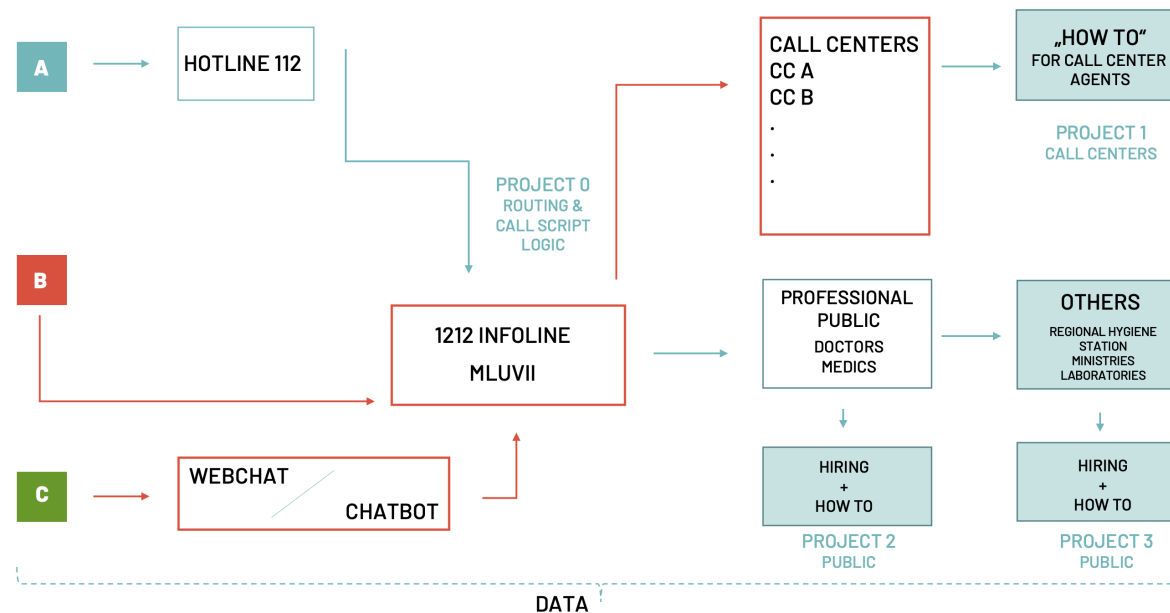
Do 24 hodinového provozu jsou zapojena 4 ministerstva a 10 komerčních call center s více než 800 operátory. Během prvního měsíce linka odbavuje přes 100 tisíc hovorů a chatů.

## 22.7. 2020

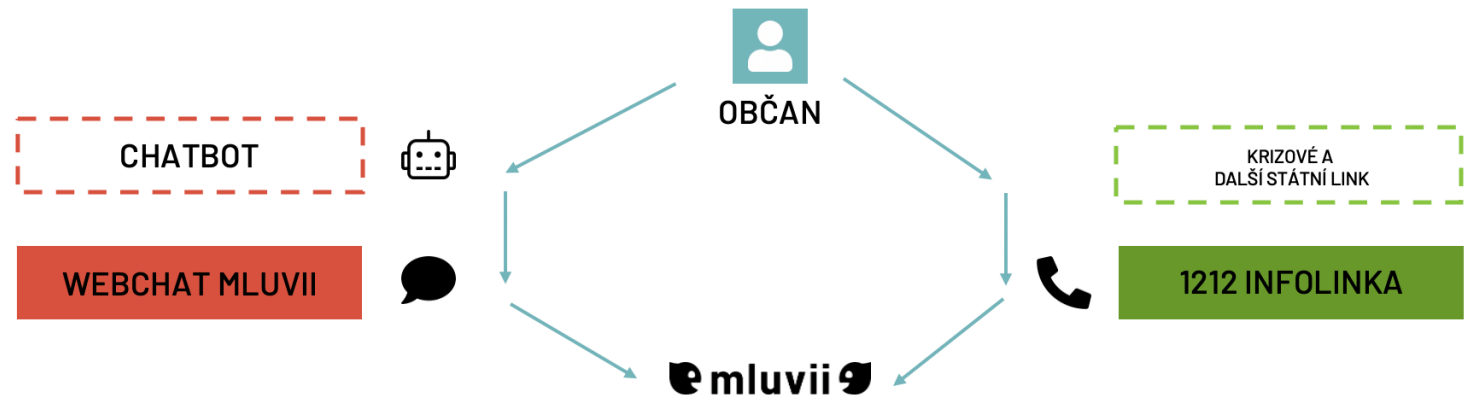
Na linku přišlo více než 220 tisíc hovorů a chatů občanů. Nyní pomáhá ministerstvu průmyslu a obchodu s dotazy podnikatelů.



## COMMUNICATION ARCHITECTURE



## ARCHITEKTURA KOMUNIKACE



- VĚTŠINA OPERÁTORŮ PRACUJE BĚHEM KARANTÉNY Z DOMOVA
- TÉMATA 4 MINISTERSTEV: PODNIKÁNÍ A PRŮMYSL, ZDRAVÍ, DOPRAVA, SOCIÁLNÍ PROBLEMATIKA
- 7 VOLEB V HLASOVÉM ROZCESTNÍKU (VČETNĚ PSYCHOLOGICKÉ POMOCI NEBO LINKY VE VIETNAMŠTINĚ)

REAL-TIME REPORTING, NLP MODELING, BIG DATA ANALYTIKA

**e mluvii 9**

OMNICHANNEL COMMUNICATION