



SERVICIO DIALOGA DE ADIF

**Información telefónica para
personas sordas y con
discapacidad auditiva**

CONTENIDO

1	Introducción	3
2	Servicio Dialoga de ADIF	4
3	Requisitos de Dialoga	5
4	Utilización del Servicio Dialoga ADIF	7

1 Introducción

El acceso móvil al Contact Center de ADIF es actualmente una funcionalidad esencial para las personas con discapacidad auditiva y/o fonación considerando que casi el noventa por ciento de los usuarios de este colectivo disponen de un teléfono móvil.

El acceso móvil permite a las personas sordas comunicarse con personas oyentes a través de los operadores del centro de contacto desde cualquier ubicación que sus móviles dispongan de cobertura con acceso a Internet.

Gracias a la aplicación **TELESOR**, los usuarios pueden transformar sus teléfonos móviles en teléfono de texto y por tanto comunicarse con los operadores del centro de contacto.

Por lo tanto, TELESOR posibilita cumplir los requisitos legales de dotación a los puntos de información telefónica, de sistemas que permitan atender a estos colectivos, fomentando la accesibilidad y no discriminación en sus relaciones con las Administraciones Públicas y Empresas Públicas o Privadas.

Este servicio se ha desarrollado teniendo en cuenta el concepto de accesibilidad y diseño para todos que debe estar presente en el uso de las herramientas de comunicación y las nuevas tecnologías, como instrumentos de integración que rompan las barreras de comunicación de las personas sordas.



Figura 1: Acceso móvil al centro de contacto.

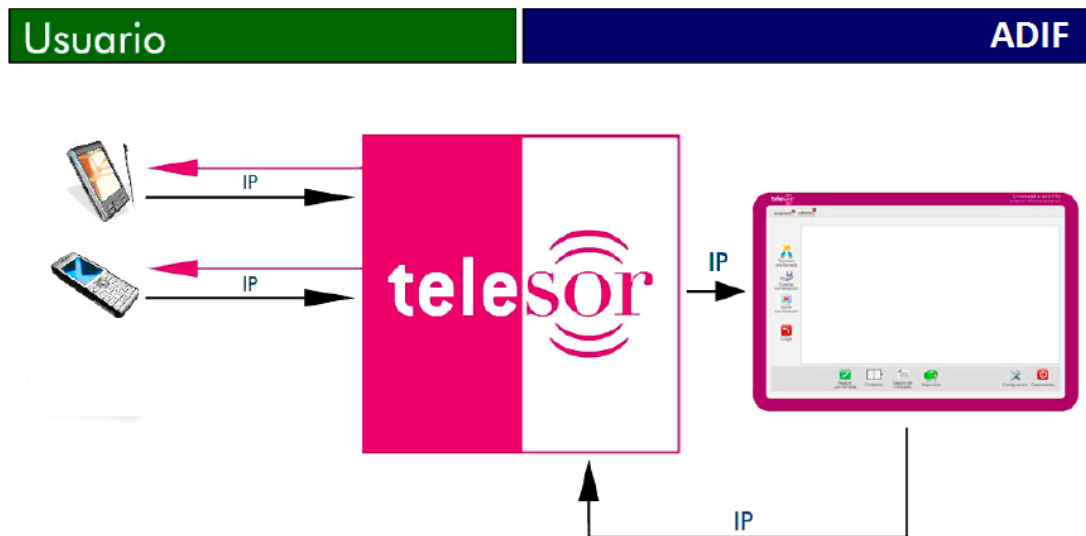
2 Servicio Dialoga de ADIF

La comunicación a través del servicio TELESOR, se realiza en tiempo real, en modo texto, según un sencillo sistema de turnos, aportando las siguientes ventajas:

- Los agentes que atienden estas llamadas, son las mismas personas que atienden el servicio telefónico de información de Adif.
- La conversación es completamente privada y segura entre el agente que atiende la llamada y el usuario, ya que no existen intermediarios.
- La comunicación se realiza en modo texto, en tiempo real y de forma gratuita.

En definitiva DIALOGA a través de TELESOR, posibilita implementar un sistema de comunicación global, bidireccional e integral con ADIF para atender directamente, sin intermediación y en tiempo real a las personas sordas y con discapacidad auditiva a través de dispositivos móviles.

La siguiente imagen muestra esquemáticamente el funcionamiento de TELESOR:



3 Requisitos de Dialoga

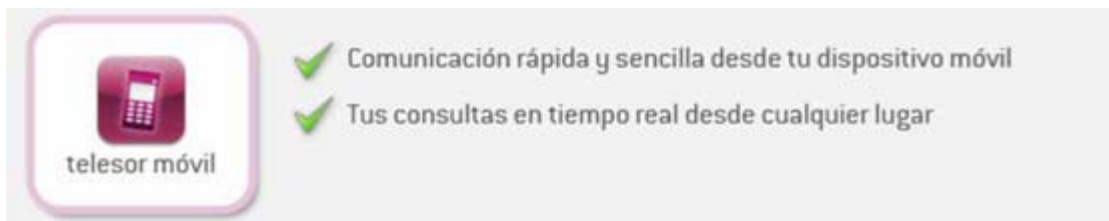
Como servicio Web realizado con tecnologías estándar, TELESOR funciona correctamente en dispositivos móviles con navegadores gráficos que soporten CSS y Java script, independientemente del sistema operativo utilizado.

La comunicación se centraliza en el sitio Web de TELESOR a través de comunicaciones seguras (https), por lo que es importante permitir a los dispositivos que intervienen en la comunicación comunicarse mediante este protocolo.

El usuario que desee contactar con el Contact Center de ADIF a través de TELESOR mediante su dispositivo móvil (PDA o teléfono móvil) sólo deberá descargar previamente un pequeño programa (widget) que posibilita la comunicación entre ambos extremos.

La descarga (y las instrucciones para su instalación) se podrá realizar:

- desde la propia página web de Telesor: <https://www.telesor.es/>
- desde las propias markets de las plataformas móviles Android y App Store (para terminales iPhone e Ipad).

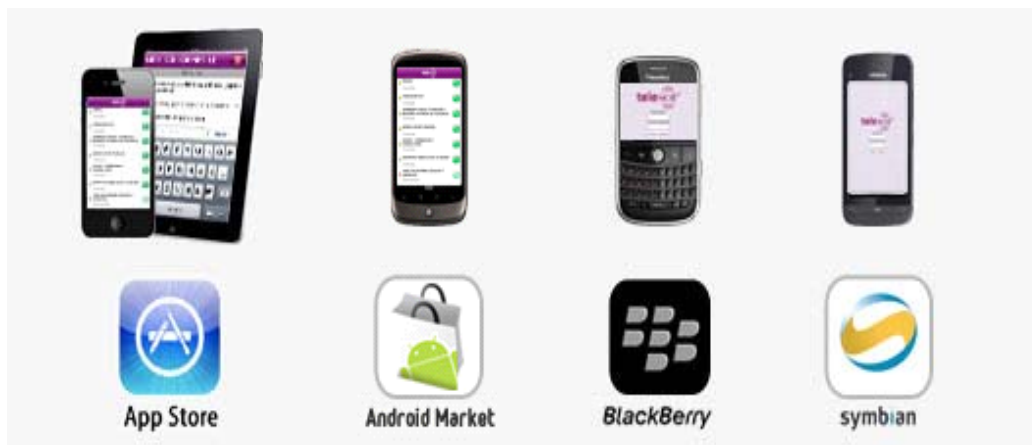


Este aplicativo, de configuración muy simple, necesita un entorno con conectividad a Internet (GPRS, 3G o WIFI) para posibilitar la comunicación.

Las ventajas que se derivan de este servicio son claras:

- o Gratuita
- o Confidencialidad y privacidad en las comunicaciones sin intermediación
- o Consultas y gestiones desde cualquier lugar y momento
- o Comunicación por turnos vía texto y en tiempo real

Actualmente está disponible para entornos Android, iPhone, Symbian (Nokia) y BlackBerry.



4 Utilización del Servicio Dialoga ADIF

Para el usuario, el proceso para establecer la comunicación con el Contact Center de ADIF es muy simple:

- al entrar en la aplicación le aparece directamente un listado de entidades.
- entre ellas, se encuentra la entidad ADIF junto con su disponibilidad (se le avisa si puntualmente no existiera ningún agente disponible en el momento de llamada).



Una vez localizada la entidad ADIF, se pulsa en el botón de llamar o en el nombre de ADIF y se lanza una solicitud de conversación:



En el Contact Center de ADIF, los agentes encargados de la atención de llamadas entrantes del servicio de información de ADIF recibirán una notificación de llamada Dialoga entrante.

La conversación se desarrolla en un interfaz similar al presentado a continuación:

