



R.E. CENTAR



inkubator znanja

Informativni vodič za osobe s invaliditetom
SLIJEDI ME!

S.E.P. savjetovanje, edukacija, potpora

SICA slikopisna zbirka o pet kategorija invaliditeta

PMOI Poslovna mreža osoba s invaliditetom



dap

prilagođena arhitektura i dizajn

PH prilagođeni hoteli
i-portal internet portal osoba s invaliditetom



p

proizvod

PMOI Poslovna mreža osoba s invaliditetom



pmoi

Osnova PMOI-a
Pozivni Centar
• Konferencija
• Video komunikacija
• Mobilna komunikacija

Djelatnosti putem Pozivnog centra

- Agent Pozivnog centra
- Usluga administrativnih i tajničkih poslova
- Prikupljanje različitih informacija na zahtjev korisnika
- Usluga posredništva u komunikaciji za osobe oštećenog sluha i govora (video i chat komunikacija)

Zapošljavanje i posredovanje u zapošljavanju

- Simulacija radnih zadataka (virtualne tvrtke)
- Edukacija i usavršavanje
- Rad sa poslodavcima (radionice, seminari, prikaz iz prakse)
- Psihološka pomoć

Gospodarske djelatnosti

- Usluga knjigovodstva i računovodstva
- Izrada Internet stranica
- Izrada baza podataka
- Organizacija događaja za osobe s invaliditetom (sportski i edukativni s organiziranjem smještaja)
- Prevoditeljske usluge
- Nakladnička djelatnost
- Izrada marketinških planova i njihova realizacija
- Psihološka pomoć
- Suradnja zaštitnim radionicama

Nova stranica u životu - Posao!

Da!, zapošljavanje je kruna našeg školovanja, to je nova stranica u našem životu, put u samostalnost, temelj za stvaranje obitelji...

Tako to vidi i doživljava svatko od nas bio zdrav ili ne. No, kada je čovjek nije zdrav put prema gore pretvara se u strminu punu serpentina oštih zavoja. Zašto se to događa znano je, ali kako takav put vratiti na putanju prema gore, to treba osmisliti.

Dugogodišnji suživot i rad sa osobama s invaliditetom omogućio mi je uvid u nezavidan položaj, nepostojeća rješenja, neefikasnost sustava, stigme i predrasude društva. Takvo stanje pokrenulo je u meni ideju o osmišljavanju i pokretanju Poslovne mreže osoba s invaliditetom.

Poslovna mreža

Poslovna mreža pokrenuta je kako bi ostvarila dva osnovna cilja: zapošljavanje i posredovanje u zapošljavanju osoba s invaliditetom.

Aktivacijom Poslovne mreže ostvarit će se zapošljavanje za vlastite potrebe i zapošljavanje i posredovanje u zapošljavanju na otvorenom tržištu rada na "tradicionalni" način, no i u potpunosti inovativno, što je i prijeko potrebno. Inovacije se odnose na rad kroz raznovrsne djelatnosti koje će biti moguće raditi na izdvojenim lokacijama uz primjenu novih informatičkih tehnologija. Inovacije su osmišljene isključivo temeljem domaćih iskustava i znanja kako bi se ciljevi realizirali u skladu sa stvarnim potrebama.

Osnova Poslovne mreže je Pozivni centar koji je baziran na IP komunikacijskim tehnologijama. Ove tehnologije omogućavaju raznovrsnost rada sa udaljenih lokacija, uklanja arhitektonske barijere i predrasude te znatno smanjuje cijenu rada. Uz navedeno, postojeće tehnologije omogućavaju do sada neviđene mogućnosti u pokretanju neiskorištenih ljudskih potencijala.

Ciljevi koje želimo postići

Poslovna mreža je zamišljena kao kompleksan sustav sastavljen od više elemenata koji mogu po potrebi funkcionirati samostalno ili se u potpunosti izdvojiti i postati zasebna cjelina. Ovakav tip organizacije i provedbe zahtjeva nekoliko osnovnih ciljeva kako bi se mogli kombinirati ovisno o novonastalim potrebama.

Neki od osnovnih ciljeva:

- zapošljavanje i posredovanje u zapošljavanju osoba iz četiri kategorije invaliditeta (oštećenje vida, oštećenje sluha i govora, tjelesno oštećenje duševno oštećenje) putem Pozivnog centra,
- aktivno uključivanje osoba s invaliditetom koji su najudaljeniji od tržišta rada,
- aktivan rad sa osobama s invaliditetom koje su netom završile obrazovanje sa posebnom brigom za osobe sa visokom stručnom spremom,
- omogućavanje posloprimcima predstavljanje vlastitih radnih mogućnosti i sposobnosti,
- edukaciju poslodavaca i posloprimaca na otvorenom tržištu rada,
- praćenje i potpora posloprimcima/poslodavcima za vrijeme radnog odnosa,
- radna rehabilitacija osoba s invaliditetom koje su pet ili više godina bez posla.

U specifične ciljeve projekta uključene su inovacije u zapošljavanju osoba s najtežim oblicima invaliditeta.

Realizacija projekta

Obzirom da Poslovna mreža teži prema umrežavanju cijelog područja Hrvatske, komuniciramo sa svim poslovnim subjektima u županijama i gradovima, te s uredima i podružnicama Centara socijalne skrbi, Hrvatskim zavodom za zapošljavanje i drugim pravnim subjektima koji djeluju na području zapošljavanja osoba s invaliditetom. Kako je edukacija jako bitna komponenta Poslovne mreže surađujemo s poslovnim subjektima koji pružaju razne vrste dodatnog obrazovanja: specijalist poslovne primjene računala, specijalist uredske primjene, računalni programer poslovnih aplikacija, samostalni knjigovođa itd., tj. zanimanja koja se mogu obavljati sa udaljenih lokacija.

Uključivanje korisnika u poslovnu mrežu započinje s 18 godina, a završava sa 65 godina života. U Poslovnu mrežu ravnopravno su uključena oba spola te se isključuje bilo kakva mogućnost diskriminacije po vjerskim, rasnim i drugim pitanjima.

Dinamika realizacije

Početak rada Poslovne mreže planira se za drugo tromjesečje 2011. godine na području Grada Zagreba i Istarske županije, odnosno grada Pule, a puni kapacitet rada na cijelom području Hrvatske predviđamo krajem 2012. – početkom 2013. godine.

Lokacija Poslovne mreže

Poslovna mreža započeta će s radom na Malešnici, Marina Tartaglie 2, u poslovnom prostoru od 227 m² kojeg je R.E. CENTAR dobio na desetogodišnje korištenje od Središnjeg državnog ureda za upravljanje državnom imovinom. Prostor je

u ovom trenutku u roh-bau stanju. Za njega nam arhitektonski ured izrađuje idejno rješenje koje će biti u potpunosti prilagođeno radnim aktivnostima osoba s invaliditetom.

Kakav je projekt u usporedbi s postojećim rješenjima?

Na žalost nemamo mogućnosti usporediti se ni sa kim što je ponekad problem obzirom da ne možemo predvidjeti eventualne nedostatke, ali zadovoljava nas činjenica da se konačno radi po pitanju sustavne pomoći znanjem i inovacijama.

Poslovna mreža nastajala je godinama i zbog toga je postavila izuzetno visoku ljestvicu u ciljevima i sposobnosti njihove realizacije, a sve u svrhu postizanja vrhunskih rezultata.

“Priču” o Poslovnoj mreži osoba s invaliditetom želim završiti citatom Victora Hugoa “Snovi stvaraju budućnost”. Citat nam je postao osnovni slogan jer svjesni smo kako je teško ili skoro nemoguće pokrenuti pozitivne promjene bez snova o boljoj budućnosti!

Zdeslav Krznarić

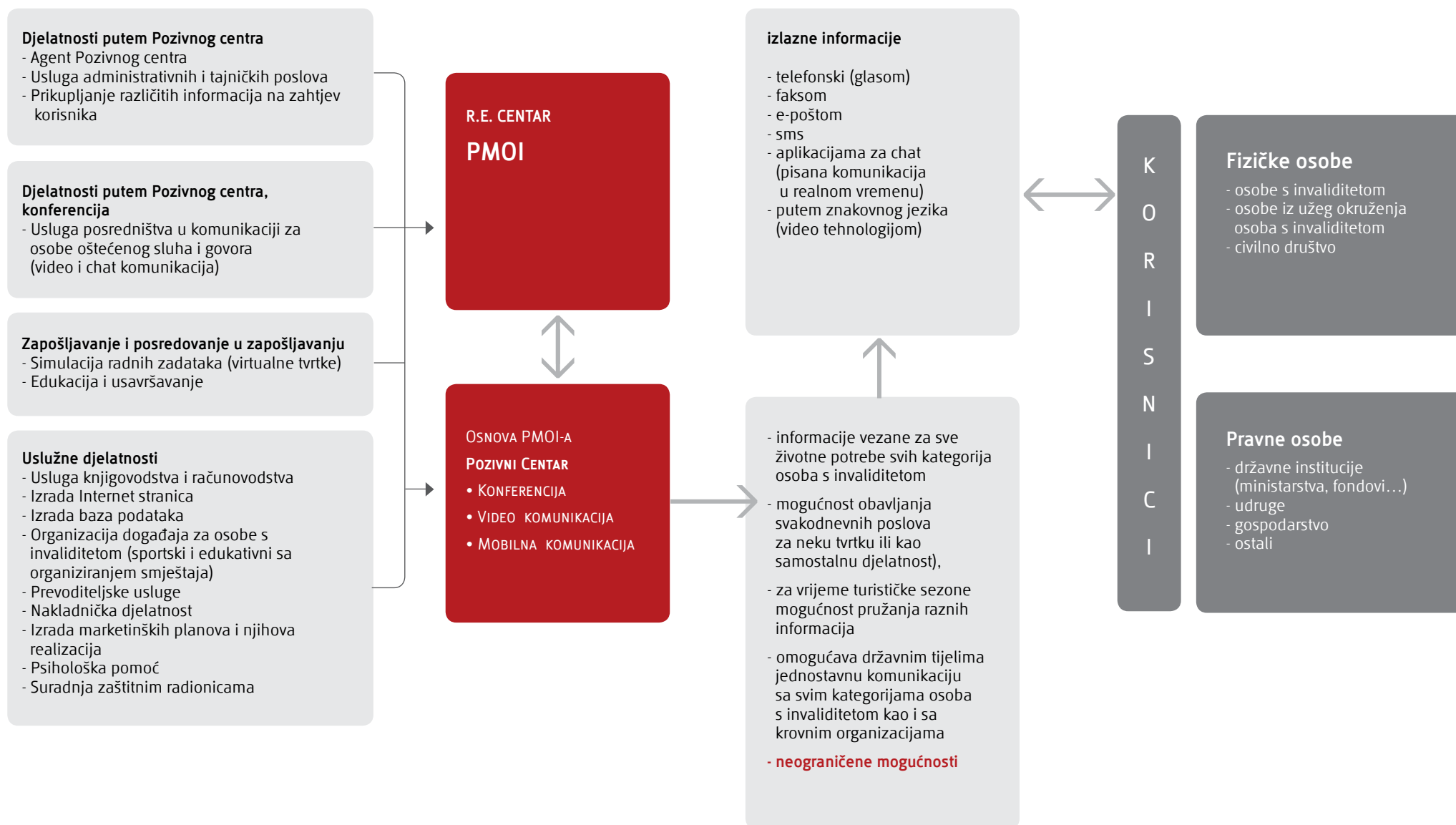
PREDSJEDNIK R.E. CENTRA



SHEMATSKI PRIKAZ

Poslovne mreže osoba s invaliditetom

POZIVNI CENTAR, KONFERENCIJA,
POSREDOVANJE U KOMUNIKACIJI



Cilj

- sustavno rješavanje zapošljavanja i posredovanja u zapošljavanju
- središnja uloga (na početku, tijekom, na kraju)
- višedimenzionalan pregled na mogućnosti
- domaće vlasništvo, ideja i realizacija
- uključenost širokog kruga sudionika
- biti dio nacionalnih procesa i podržati razvoj domaćih kapaciteta
- biti praktičan i u skladu sa potrebama
- **biti inovativan**

Temelj za ostvarivanje aktivnosti

- pozivni centar
- posredovanje u komunikaciji (osobe oštećenog sluha i govora, gluho-slijepe osobe)

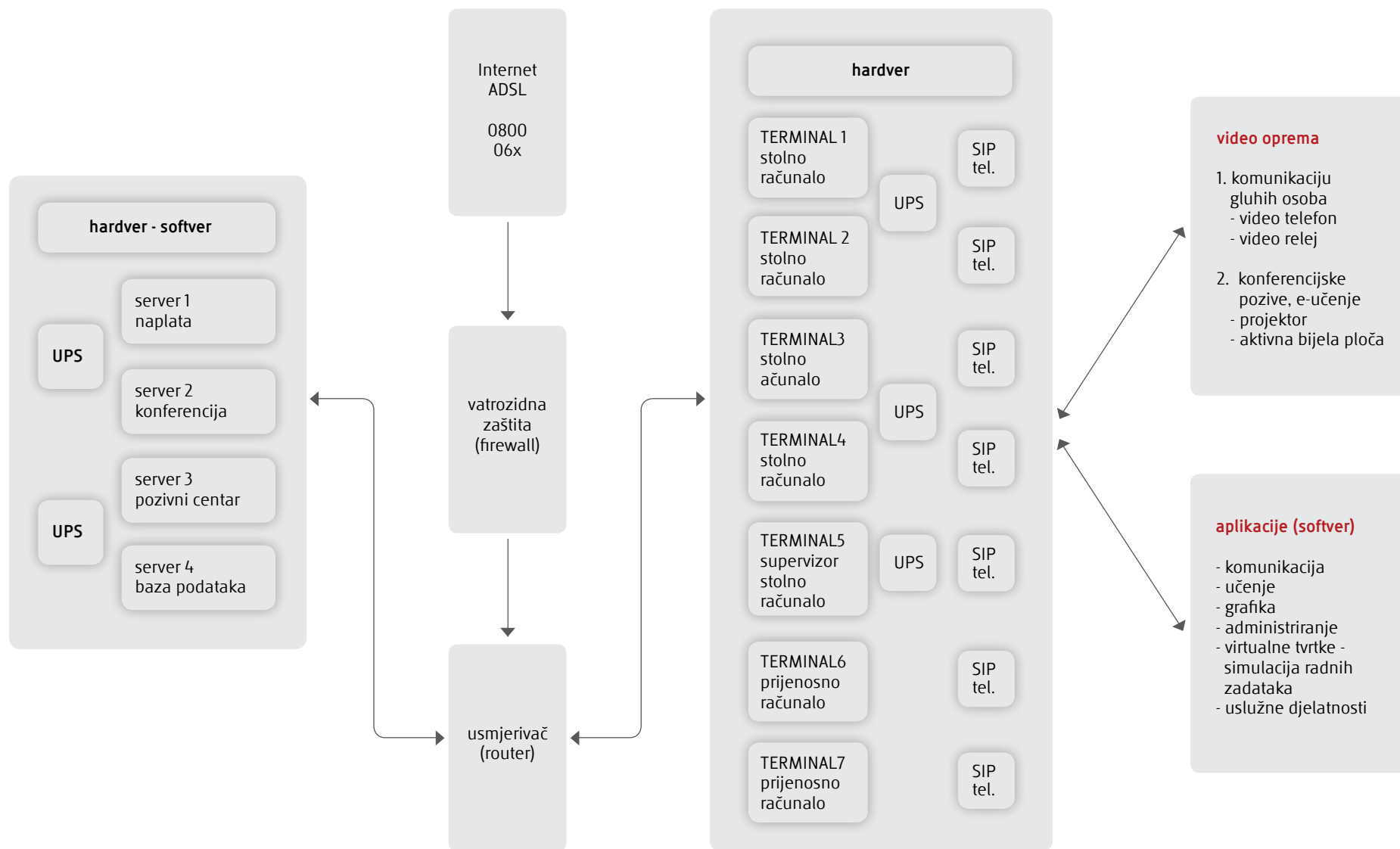
Korisnici

- četiri kategorije invaliditeta:
- oštećenje vida, oštećenje govora i sluha, tjelesno oštećenje i duševno oštećenje
- ostale kategorije invaliditeta (intelektualno oštećenje)
- liječeni ovisnici o narkoticima (edukacija, usavršavanje, resocijalizacija i posredovanje u zapošljavanju)

Aktivnosti

- višedimenzionalnost u zapošljavanju
- posredovanje pri zapošljavanju
- edukacija i usavršavanje
- rehabilitacija (dugi niz godina radno neaktivnih)
- informiranje (osobe s invaliditetom, poduzetnici, društvo)
- inovativnost (gospodarstvo, društvo)
- biti "Izvorno Hrvatsko" marka
- pokazivanju interesa za zaposlenike putem stvaranja ugodne radne sredine (biti najpoželjniji poslodavac)
- biti prisutni na tržištima izvan RH (ustupati know-how iskustvo)

ELEMENTI CJELOVITOG MULTIKANALNOG KOMUNIKACIJSKOG SUSTAVA



Cjelovit multikanalni komunikacijski sustav

(softver i hardver)

- pozivni centar (temeljni sustav- core)
- modul za konferenciju i posredovanje u komunikaciji (Conferencing modul)
- modul za evidenciju troškova (Billing modul)
- medijacijski modul (pohrana i analiza svih podataka)

- server HP - Intel Pentium 4 (sa potrebnim priborom)
- SIP telefon
- radna stanica za agenta (računalo, monitor, kamera)

Posredovanje u komunikaciji

(softver i hardver)

- modul za konferenciju i posredovanje u komunikaciji
- video konferencijski sustav VEGA X3
- video telefon

Edukacija, usavršavanje

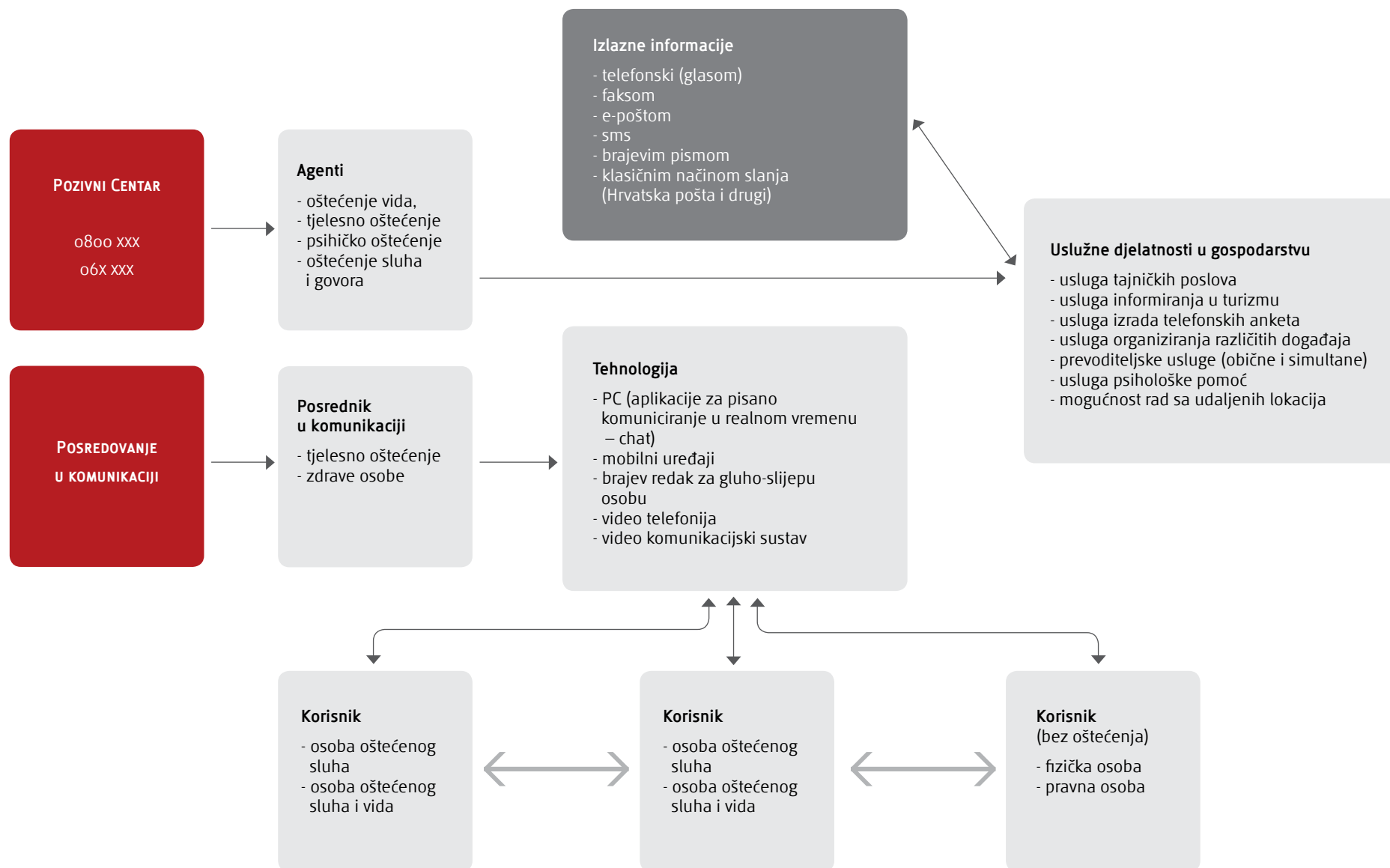
(softver i hardver)

- Interaktivna bijela ploča (Interwrite Dual Board 1277)
- Mitsubishi XD221U-ST projektor (CHIEF stropni nosač)

Aplikacije za e-učenje i druge edukativne aktivnosti sa udaljenih lokacija

- Adobe eLearning Suite 1 WIN IE licenca LEV2
- Adobe Acrobat Connect Pro
- Adobe Connect Enterprise Serv.
- Adobe Acrobat Professional 9 WIN CR

POZIVNI CENTAR I KONFERENCIJA (POSREDOVANJE U KOMUNIKACIJI)



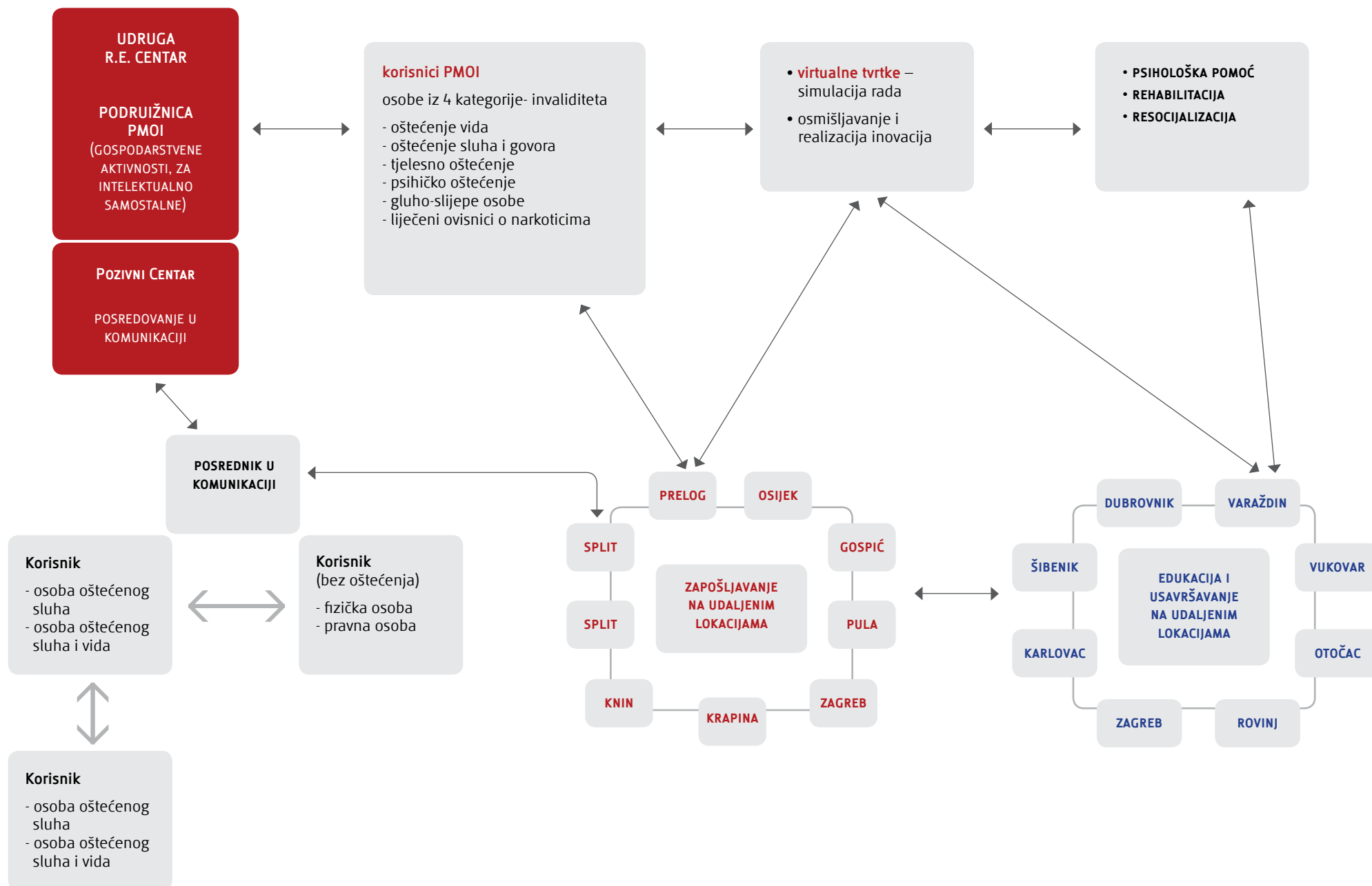
Rad pozivnog centra i konferencije

- pružanje svih relevantnih informacija za sve kategorije invaliditeta (institucije, obrazovanje, udruge, pomagala, prava, uslužni servisi)
- povezivanje HZZO, Ured Pravobraniteljice, Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi; branitelja, obitelji i međugeneracijske solidarnosti; gospodarstva; turizma i starih koji su vezani za osobe s invaliditetom
- uslužni servis državnim institucijama (mogućnost kontaktiranja velikog broja osoba u kratkom vremenu, preuzimanje ulaznih poziva, prosjeđivanje velikih količina informacija u kratkom vremenu)
- koristit će se u djelatnostima poput administrativno/tajničkih usluga na otvorenom tržištu
- posredovanje u komunikaciji između osoba oštećenog sluha i govora sa zdravim osobama

Funkcionalnosti pozivnog centra

- web bazirana agentska konzola
- web bazirani izvještaji o pozivima, radu sustava (po agentu, po servisu itd.)
- web bazirani nadzor agenata i poziva
- web sučelje za upravljanje pozivima i pregled reda čekanja više nivoa pristupa (agent, supervizor, administrator)
- transfer poziva
- supervizija poziva (slušanje, savjetovanje, konferencija)
- integrirana baza kontakata
- proizvoljne forme servisa
- ACD (automatska distribucija poziva)
- podrška za IVR kod dolaznih poziva (web bazirana administracija i konfiguriranje IVR)
- vremenski određeno razvrstavanje poziva
- vještinom određeno razvrstavanje poziva
- glasovna pošta
- snimanje razgovora, pretraživanje snimljenih poziva i preslušavanje po raznim kriterijima
- podržana sučelja: SIP i H.323, podržani analogni telefoni (preko gatewaya), VoIP telefoni i softverski telefoni (video telefoni)
- podrška za višelokacijski razmještaj agenata

RAD C.M.K. SUSTAVA



Mogućnosti

- omogućava rad izvan matičnog prostora,
- omogućava rehabilitaciju nezaposlenih u dužem vremenskom periodu,
- osigurava tehnologiju potrebnu za e-učenje,
- omogućava pokretanje raznih djelatnosti (i-portal, usluga tajništva i administriranja putem Pozivnog centra),
- omogućava državnim institucijama direktnu komunikaciju sa povezanim subjektima
- omogućava nadgledanje i kontrolu svih aktivnosti u realnom vremenu

Metodologija

- organizacija aktivnosti u kombinaciji udruga – trgovačko društvo
- zapošljavanje u Pozivnom centru na mjestu agenta bez dugotrajne edukacije
- zapošljavanje na drugim radnim mjestima
- posredovanje u zapošljavanju
- posredovanje u zapošljavanju nakon edukacije ili usavršavanja te praćenje i potpora
- rehabilitacija osoba koje su jednu ili više godina nezaposlene
- zapošljavanje na volonterskoj bazi
- realizacija inovativnih rješenja

Agent pozivnog centra

- radi na poslovima agenta
- administrativno-tajnički poslovi putem pozivnog centra
- administrativni poslovi za potrebe PMOI, obrtnike i male poduzetnike
- tajnički poslovi za potrebe PMOI, u gospodarstvu
- usluga posredništva u komunikaciji za osobe oštećenog sluha i govora

E-učenje

- priprema agenata za njihov rad na fiksnim i odvojenim lokacijama
- priprema i realizacija udaljenog učenja
- priprema programa u suradnji sa Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa
- e-učenje kao sastavni dio i-portala dostupan svima te kao zaseban element isključivo za potrebe PMOI

Rehabilitacija

- nezaposlenih dugi niz godina
- osoba koje su postale osobe s invaliditetom
- dodatnom edukacijom i usavršavanjem na stupnjeviti način
- postupni ulazak u radnu obvezu volonterskim radom
- pasivnim participiranjem u poslovima unutar mreže (Pozivni centar, i-portal, izdavaštvo, ostali poslovi)
- psihološka pomoć (OI, obitelj)

VIZUALNI IDENTITET PMOI-A

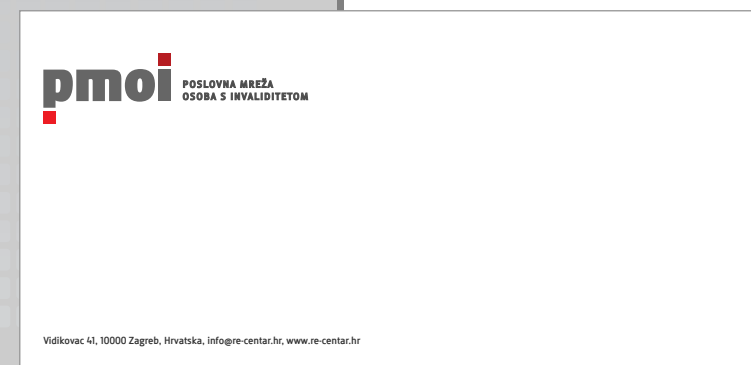
memorandum prednja strana



memorandum zadnja strana



kuverta



vizitka prednja strana



vizitka zadnja strana

