

Partner que proposa

Salesforce

Organització o projecte proposat

Departament de Drets Socials - Generalitat de Catalunya —> Projecte Totok?

Objectius del Projecte

Prevenir les violències contra la infància i l'adolescència per protegir les víctimes i alhora oferir recursos i informació sobre aquesta problemàtica.

Descripció

El Tot OK és una eina que permet als infants, adolescents i joves comunicar-se amb l'Administració per a explicar possibles situacions de risc o violència que han patit ells o els seus companys mitjançant un nou portal web (<https://www.totok.cat/>), que integra nous canals de comunicació com ara el telèfon de l'actual servei d'Infància Respon, un xat i un canal de Whatsapp. El portal compta, també, amb diversos continguts relacionats amb la violència contra la infància i un espai amb recursos per als professionals de l'àmbit d'infància.

El CTTI ha treballat en el desenvolupament de l'eina posant al servei del projecte de la tecnologia i adaptacions necessàries com ara la incorporació de WhatsApp com a via per contactar amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència; un dels elements més innovadors d'aquest projecte.

Amb la incorporació d'aquesta via de comunicació, el públic principal al qual va dirigit aquest projecte – infants i adolescents- tindrà la possibilitat d'utilitzar els canals que els resulten més habituals.

També, s'ha posat a disposició del servei del Telèfon d'Infància Respon, una solució de backoffice per atendre i gestionar les comunicacions rebudes pels diferents canals de comunicació.

En el marc d'aquest projecte, hem incorporat eines de gestió de continguts pel portal web i Salesforce per l'eina de backoffice i Omnichannel com a solució que integra diferents canals de comunicació amb Salesforce (incloent també la solució telefònica d'Amazon AWS)

Mèrits

Tot ok? és un espai on no només es dóna suport als joves o infants sino que és un punt de trobada amb majors de 18 anys, professionals, familiars i ciutadania. En aquest espai es publiquen articles d'interès i s'ofereixen continguts i formacions.

Cal destacar el suport a través de Whatsapp o xat acostant el servei als infants i joves que no solen utilitzar el telèfon i per tant hi ha una barrera d'accès. La tecnologia té un paper clau per acostar el servei a les persones.

El projecte es va implantar fa 6 mesos amb gran èxit i ja s'estan analitzant noves propostes com utilitzar la IA generativa per millorar i ajudar als agents que fan al servei.

Referències del projecte

Informació - <https://www.youtube.com/watch?v=egiwcOvuEZw>

Presentació del projecte - <https://www.youtube.com/live/zq4R3TirWXE>

Notícia al 324 - <https://www.3cat.cat/324/tot-ok-una-nova-eina-per-alertar-de-la-violencia-a-infants-i-adolescents-via-whatsapp/noticia/3332081/>