GUIDE TIL TOLKDANMARKS BESTILLINGSSYSTEM



INDHOLDSFORTEGNELSE

Sådan opretter du et login på tolkdanmark.dk	3
Sådan logger du ind på tolkdanmark.dk	3
Sådan gør du hvis du har glemt dit kodeord	4
Sådan ændrer du i dine personlige oplysninger	4
Sådan laver du en Quick Bestilling	6
Sådan laver du en bestilling uden login	6
Sådan annullerer du en bestilling eller ændrer tid og dato	7
Sådan rater du en tolk på tolkdanmark.dk	7
Specifik tolk eller særlig aftale til en opgave eller et forløb	8
Genbestilling af samme tolk med særlig aftale	8
Sådan vælger du en tolk med et specifikt køn	9
Frabed dig tolke fra specifikt postnummer	9
Kommentarer	9
Sådan vælger du en anden tolkningsadresse	10
Favorittolk	10
Sådan klager du over en tolk	11
Sådan opretter du en gruppekalender	12
Veiledning til installation af Webex til videotolkning	14

Sådan opretter du et login på tolkdanmark.dk

Oprettelse som bruger (kunde) på vores hjemmeside www.tolkdanmark.dk gøres som forklaret her.

- 1. Klik på 'Login' oppe i højre hjørne.
- 2. Klik på 'Opret Login'.
- 3. Indtast navn, EAN eller Ydernummer på din institution eller organisation.

4. Der vil automatisk fremkomme valgmuligheder, hvis du indtaster navn, EANeller ydernummer på din instutition eller organisation.

- 5. Derefter tryk på din instutition eller organisation.
- 6. Derefter tryk på 'Vælg'.

7. I næste vindue indtaster du alle dine personlige oplysninger og klikker på 'Opret'.

- Så har du oprettet en bruger.



Sådan logger du ind på tolkdanmark.dk

- 1. Find på hjemmesiden 'Login' som er angivet i Menulinjen
- 2. Derefter kommer der et pop-up vindue

3. Indtast dit brugernavn og adgangskode og klik på 'LOG IND'.



Sådan gør du hvis du har glemt dit kodeord

Hvis du har glemt dit adgangskode til dit brugernavn, skal du gøre følgende:

- 1. Tryk på 'Login'
- 2. Tryk på 'Glemt adgangskode'
- 3. Indtast dit brugernavn
- 4. Tryk på 'Send kodeord'

5. Du vil få en besked på skærmen om at vi har sendt en mail med et midlertidigt kodeord

6. Det er vigtigt at du lader denne meddelse blive, da din midlertidige kode skal indtastes her

- 7. Tag den midlertidige kode fra mail og skriv den i feltet 'Kode'
- 8. Skriv din nye adgangskode og derefter bekræft adgangskoden.
- 9. Tryk på 'Indsend'
- 10. Du kan nu logge ind med dit brugernavn og nye adgangskode



Sådan ændre du i dine personlige oplysninger

Hvis du har behov for at ændre personlige oplysninger såsom navn, telefonnummer eller afdeling/lokale, har du mulighed for selv at gøre dette, når du er logget ind. Du trykker blot på 'Min profil' derefter laver du ændringen trykker på 'Gem profil', så er de nye oplysninger gemt.

I tilfælde af at du ønsker at få rettet i stamdata på din instutition eller organisation, skal du ringe til Tolkdanmarks kundeservice, hvor vi vil sidde klar til at hjælpe dig på 70 27 22 23.



GENERELT OM BRUG AF TOLKDANMARKS BESTILLINGSSYSTEM

Sådan laver du en Quick Bestilling

En quick-bestilling oprettes som forklaret her.

- 1: Hvis du er logget ind kan du fra forsiden klik på 'Kalender'
- 2: Klik på den uge hvor tolkningen skal finde sted i miniaturer kalenderen på venstre side.
 - 3: Den store kalender skifter hernæst til den rigtige uge
 - 4: Klik og træk din markør ned over det rigtige tidspunkt på den rigtige dag. Du bliver hernæst sendt videretil et bestillingsvindue
- 5: Klik på 'Tilføj' efter du har dobbelttjekket datoen
- 6: Tilføj tolketypen, sprog, CPR og afdeling.
- 7: Klik på 'Send'

OBS.

Du kan kun foretage en Quick Bestilling, hvis du er logget ind.

Sådan laver du en bestilling uden login

En bestilling uden login tager rundt regnet 4 minutter at oprette.



Hvis du ønsker at lave en bestilling uden login, følg da nedenstående instrukser (På samme tid er det muligt at oprette en personligprofil og lave en quick-bestilling på 30 sek. fremadrettet).

1: Fra forsiden klik på 'Bestil tolk klik her'.

2: Udfyld alle de nødvendige felter (Bestillingstype, sprog, dato, Cpr, bestilletype, EAN/Yder-nummer, bestillernavn, institution, afdeling, adresse, etage, postnummer, by, telefonnummer og mailadresse).
3: Tryk på 'Send'

OBS.

Når du har indtastet dato og klokkeslæt er det vigtigt at du klikker på 'Tilføj'.Herefter er det muligt at tilføje flere datoer/klokkeslæt i samme bestilling.





Sådan anullerer du en bestilling eller ændre tid og dato

Hvis du har behov for at aflyse eller anullere en opgave, da patienten har meldt at denne ikke kommer eller i tilfælde af andet, trykker du på den specifikke ordre i din kalender og herefter trykker du på 'Aflys din bestilling'.

Alternativt kan du ændre tid, dato samt tolkeform, dette gør du ved at trykke på 'Ændre ordre'. Her vil du kunne rette tid, dato, tolkeform mv. Foretage ændringerne og derefter tryk på 'Opdater'. Derefter er din ordre ændret.

Du kan "Synes godt om" tolke på tolkdanmark.dk



Når du er logget ind, er der flere forskellige valgmuligheder. I højreside nederst vil du kunne se en fane, der er kaldet 'Vudering af tolkninger', tryk på 'Vis alle'. Herefter vil du komme ind til et overblik af dine tolkninger (gennemførte og aflyste). Du vil have mulighed for at give 'Synes godt om' og 'Synes ikke godt om', disse bliver registreret som følger.

Synes godt om - Denne tolk vil blive favorittolk og vil komme frem som Favorit tolk, når du er under fanen 'Bestil tolk'. Det er ikke muligt under Quick Bestilling **Synes ikke godt om** - Denne tolk vil ikke have mulighed for at tage opgaver fra denne bestiller igen medmindre at bestiller fjerner 'Synes ikke godt om' igen.



Sådan vælger du en 'Specifik tolk' eller 'Særlig aftale' til en opgave eller et forløb

Når du har oprettet en personligprofil på Tolkdanmark.dk gemmes alle dine oplysninger og al din data. Alle tolke, som har de rette kvalifikationer. vil blive tilgængelige som 'Specifik tolk', og vil kunne findes under menupunktet 'Tolk og tolkningsadresse'. For at få muligheder for at vælge specifik tolk er der to parametre som skal defineres først bestillingstype og sprog. Derefter bliver alle tolke, som er indenfor de definerede parametre samt geografisk placering, vist på listen. Vælger bestiller at angive en specifik tolk tager Tolkdanmark kontakt til tolken, for at efterkomme bestillers krav.

Genbestilling af samme tolk med 'Særlig aftale'



Hvis du har indgået en 'Særlig aftale' med en tolk eller efter en tolkning indgår en aftale med en tolk om, at denne skal komme til næste forløb, samtale, konsultation, etc. skal du klikke på 'Tolk og tolkningsadresse' i bestillingsvinduet og vælge den tolk du har indgået en aftale med fra dropdownmenuen under overskriften Særlig aftale. **Du SKAL have en indgået en aftale med tolken om en opgave ved 'Særlig aftale'.**

OBS.

Er tolken ikke på listen, afgiv da en bestilling og noter tolkens navn i kommentarfeltet.



Sådan vælger du specifikt køn

Hvis du har et ønske om at tolken skal have et specifikt køn, kan du i bestillingsformularen nederst i venstre side se 'Tolkens køn'. Du vil have 3 valgmuligheder 'Ingen' , 'Mand' eller 'Kvinde'. Hvis der ikke er nogen præference til kønnet vælg 'Ingen'.



Frabed dig tolke fra specifikt postnummer

Du kan som bestiller frabede dig tolke fra lokalområdet. Dette betyder, at bestilleren skal gå ind under fanen 'Tolk og tolkningsadresse' under 'Frabedt postnummer' og derefter indtaste samt vælge de postnumre, hvor man ikke ønsker tolke fra. Oftest ser vi at der bliver frabedt sig tolke fra lokalområdet.



Kommentarer

Ønskes der at knytte en kommentar til en bestilling, er dette kun muligt at gøre med et personligt login hos Tolkdanmark. Kommentarerne kan anvendes, hvis der er tale om en ekstra svær tolkning, eller hvis der er særlig vigtig information vedrørende bestillingen.



Sådan vælger du en anden tolkningsadresse

Hvis dine bestilleroplysninger er forskellige fra hvor tolkningen skal finde sted, skal du:

1: Klik på 'Anden tolkningsadresse, kontaktperson eller særlig aftale med tolk' i bestillingsvinduet.

2: Klik på 'Ja'.

3. Udfyld informationerne om den nye tolkningsadresse.

OBS.

Er du som bestiller stadig kontaktperson, indtast da igen dit navn i feltet 'Kontaktperson'.



Favorittolk

Forudsætningen for denne funktion er, at man har oprettet som bruger med personligt login hos Tolkdanmark. Kun bestillere som anvender login, kan benytte sig af denne funktion. Favorittolk. Favorittolke er bestillers foretrukne tolke, de har benyttet sig af før. Når en bestiller vælger at afkrydse én eller flere Favorittolke, sender Tolkdanmark altid bestillingen til den eller disse tolke først. Favorittolke findes kun under fanen Bestil tolk, derefter vælg bestillingstype samt sprog og så vil Favorittolke vises.

Sådan klager du over en tolk

Vi håber naturligvis ikke at du finder det nødvendigt at klage over en tolk, skulle det ske, har du nogle forskellige muligheder for at rapportere en klage til Tolkdanmark.

Første mulighed - Brug evalueringsformularen

1. Når en tolkning er overstået vil du modtage et bilag på din mail. Mailen indeholder et link til evaluering af tolkningen.

2. Det første spørgsmål vil være 'Var du tilfreds med tolkningen?' hvor det er muligt at svare Ja eller Nej

 Hvis Ja, skriv gerne i kommentarfeltet hvad der var godt ved denne tolkning
 Hvis Nej, vil der komme en dropdown med forskellige klagemuligheder skriv gerne uddybende i kommentarfeltet hvad du var utilfreds med.

5. Al feedback er meget værdifuld for os, så vi kan sikre at kvaliteten altid er på sit højeste.

Anden mulighed - Kontakt Tolkdanmark på telefon eller mail

1. Hvis du har en klage, men ikke har haft mulighed for at bruge vores evalueringsformular, kan du skrive en mail til klage@tolkdanmark.dk - husk at angiv referencenummer samt hvad klagen drejer sig om.

2. Du kan ringe til vores kundeservice på 70 27 22 23, som vil tage imod din klage.



SÅDAN OPRETTER DU EN Gruppekalender

SÅDAN OPRETTER DU EN GRUPPEKALENDER

På <u>www.tolkdanmark.dk</u> kan du logge ind og oprette en delt gruppekalender.

Først skal du logge ind på din profil. Derefter kan du gå i gang med at oprette en kalender. Du opretter en gruppekalender således:

1. Efter login, skal du trykke på knappen "Gruppeindstillinger", som vist forneden.

То	lkda	nmark				-	YDE	LSER JOE	OG KARRI	ERE •	KONTAKT OS	DRIFTSTATUS
Kalender B	estil tolk	Cruppel	kalender 1	Min profil	Cruppeindsti		ift kodeord					
< september 2024 > ma ti on to fr ia sar	Dag	Uge	Mäned	1					Ber	stilling	er i dag	Vis alle
26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 30 31 12 33 54 25	900	09-09-2024	10-09-2024	11-09-2024	12-09-2024	13-09-2024	14-09-2024	15-09-2024	Inge	n bestill	inger til i dag.	
16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	10,00											
oktober 2024 ma ti on to fr la sa	1100											
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	13 00	13:00-15:00					13:30-14:30					
21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	14 00											

2. Klik derefter på "Opret en ny gruppe". Der vil nu blive genereret en 7-cifret kode.

Tolk	danmark			YDELSER	JOB OG KARRIERE -	KONTAKT OS
Kalender Bestil with Opret en ny gruppe Tilknyt en gruppe Oversigt over tilknyt	4716574	Min profil Grupp	eindstillinger Skift ko	deord		
Navn	Mailadresse	Group ID	Handlinger			
staging_user2	test@g.com	4716574	Afbryd tilknytning	Fjern admin-re	t	
institute_staging2	abc@test.pk	4716574	Afbryd tilknytning	Giv admin-ret		

3. Del koden med den person, du ønsker at tilføje til gruppen.

4. Personen, der modtager koden, skal derefter logge ind og klikke på "Gruppeindstillinger".

5. Klik på "Tilknyt en gruppe". Et felt med "Gruppekode" vises. Her indtaster du den unikke kode.

6. Klik på "Tilknyt", og derefter vil gruppen blive tilknyttet med det samme.

Gruppens administrator har et fuldt overblik over tilknyttede brugere og kan se, hvem der er tilknyttet gruppekalenderen. Administratoren og de tilknyttede brugere kan vælge om de vil se hinandens bestillinger i gruppekalenderen.

Såfremt man ikke ønsker at være knyttet til en gruppekalender, kan en bruger kan afbryde tilknytningen via fanen "Gruppeindstillinger"og trykke på "Afbryd tilknytning".

Administratorrettigheder i gruppen

En gruppeadministrator kan give en anden bruger administratorrettigheder over gruppekalenderen.

På oversigten over tilknyttede brugere kan der klikkes på knappen "Giv admin-ret" ved siden af en bruger for at give denne administratorrettigheder. Denne rettighed kan omvendt også fjernes ved at trykke på "Fjern admin-ret".

Der kan være flere gruppeadministratorer i en gruppe. Dog kan en administrator kan ikke afbryde sin egen tilknytning, hvis der ikke er en anden administrator i gruppen. Administratoren skal først tildele en anden bruger administratorrettigheder, før de kan afbryde deres egen tilknytning. Alternativt kan en administrator afbryde alle andre brugeres tilknytning og derefter afbryde sin egen tilknytning som den sidste person.

Brugere i gruppen

Brugere vises med fulde navn og e-mailadresse i oversigten. Grupper kan som standard maksimalt have 25 brugere. Har I brug for flere brugere, kan I kontakte Tolkdanmark.

VEJLEDNING TIL INSTALLATION AF WEBEX TEAMS

Sådan downloader du Webex Teams til din pc, tablet eller smartphone

Vejledningen her viser, hvordan du downloader og aktiverer programmet på din pc. Tryk på linket her eller skriv adressen i browseren <u>https://www.webex.com/downloads.html</u>

0	0
Cisco Webex Meetings	Cisco Webex Teams
Desktop	Desktop
For the Desktop App, Productivity Tools, Recorders	Deserviced



Webex Teams Setup	×
	Welcome to the Webex Teams Setup Wizard
0	The Setup Wizard will install Webex Teams on your computer. Click Next to continue or Cancel to exit the Setup Wizard.
	Rock Hest Cancel

Finish

×

💋 Webex Teams Setup	- 0
	Completed the Webex Teams Setur Wizard
-	Click the Finish button to exit the Setup Wizard.
V	

utbrugerlicensaftz	ale for Webex Teams	
-	Webex Teams	
	Version: 3.0.8951.0	
5	Copyright © 2018 Cisco Systems. Alle rettigheder forbeholdt.	
Vebex Teams is a nessaging(IM), vi	collaboration application that provides oice and video calling capabilities.	
MPORTANT NO	TICES AND DISCLAIMERS - PLEASE READ	^
Use of this softw of Services found	are is governed by the current Cisco SaaS Terms d at the following link :	
https://www.cisc legal/docs/unive	o.com/c/dam/en_us/about/doing_business/ rsal-cloud-agreement.pdf	
All Data is collect which is located privacy.html	ted in conformity with the Cisco Privacy Policy at http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/	
By clicking "Acce	pt and install" on the Installer window you agree he terms and conditions of the Cisco Terms of constant to the installation of all for the undertain	
to comply with t Service.You also of the Webey Te	sens software	v

Klik på 'Acceptér'



Indtast afdelingens/personens mailadresse og klik 'Næste'

G links have		
	0	
	Indiast din e-mailadresse	
	1 milatene	
	t e Frank av a	
	-diside vectors CISCE	



Let's get you set up.

Welcome to Cisco Webex Teams. Thank you for signing up.



9.

Du skal nu oprette din adgangskode. I højre side er angivet kriterier for adgangskode – klik herefter på 'Opret konto'

	Kenned advanced adva
Opret en adgangskode for at begynde	Krav til adgangskode
at foretage opkald og sende	Skal indeholde
meddelelser	Mindst 1 number
Ridgangstock	Mindst 1 uppercase letter
(· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Mindst 6 characters
	Må ikke indeholde
	Nemt at gætte adgangskoder
	Dit naue eller die e-mailadrete

10.

Webex er nu installeret korrekt.

Du har nu installeret programmet.

Dette ikon ligger på skrivebordet.



Skal du installere Webex Teams på flere pc'er i din/jeres afdeling er det nemmest, at åbne mailen igen på den pågældende pc og klikke på Activate – herefter følges anvisningerne på skærmen.



Sådan anvender du Webex Teams til videotolkning



Alternativt kan opkaldsadressen kopieres fra bekræftelsesmailen eller fra kalenderen på Tolkdanmark.

Tolkdanmark gør opmærksom på:

Vores tolkelokaler er indrettet således, at tolkebruger og pt/borger kun kan se og høre den tolkende tolk. Ligeledes er lokalet indrettet således, at tolken kun kan se og høre den samtale, der foregår via tolkens video anlæng. Der vil altid være en supervisor i nærheden af tolkestationen.

Webex Teams er en sikker og intuitiv app med punkt-til-punkt kommunikation. Samtalen/data er derfor kun tilgængelig på de to sammenkoblede enheder, og samtalen/data lagres ikke. Den viste messagefunktion må ikke bruges.

Under opkaldet har tolkebrugeren mulighed for at slukke for lyd og skærm. Når tolkningen er slut, klikker tolkebrugeren på det røde kryds for at afbryde forbindelsen til Tolkdanmarks videotolk.



<u>Note</u>: tolkebruger skal ikke underskrive tolkebilag ved brug af videotolk. Tolkdanmarks Videokoordinator eller Supervisor underskriver tolkebilaget efter sammenligning med elektronisk tolkebilag og log over forbrugt tid.

Problemhåndtering

Opstår der problemer med en videotolkning (Opkaldsfejl, manglende opkalds-id etc.) bedes tolkebruger hurtigst muligt kontakte Tolkdanmarks akutteam på telefon 70 20 73 73.

Ved nedbrud af videosystem hos Tolkdanmark eller hos tolkebruger kan tolkens telefonnummer findes i bekræftelsesmailen eller direkte på bestillers kalender via tolkdanmark.dk.

Tolkdanmark bistår gerne med oplæring i brug af videotolkning.

www.tolkdanmark.dk

Copyright © 2024 Tolkdanmark